



EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

2017-2018

**Rapport sur les résultats
ministériels**

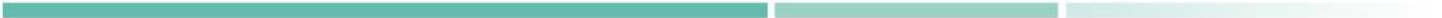
L'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

L'honorable Patty Hajdu, C.P., députée
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et
du Travail

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et de
l'Accessibilité

L'honorable Filomena Tassi, C.P., députée
Ministre des Aînés





Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018 d'Emploi et Développement social Canada

Vous pouvez télécharger cette publication à l'adresse suivante: canada.ca/publicentre-EDSC.
Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripneur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2018

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez envoyer un courriel à :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

No de cat. : Em1-12F-PDF

ISSN: 2561-3189

EDSC

No de cat. SP-1157-11-18F

Table des Matières

Message des ministres	1
À propos du rapport sur les résultats ministériels	0
Aperçu des résultats	3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	23
Contexte opérationnel et principaux et risques	27
Résultats : ce que nous avons accompli	37
Programme 1.1: Réseau de services à l'appui d'autres ministères du gouvernement.....	37
Programme 1.2: Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada	41
Programme 2.1: Compétences et emploi	44
Programme 2.2 : Apprentissage	54
Programme 3.1 : Travail	61
Programme 4.1 : Sécurité du revenu	69
Programme 4.2 : Développement social	76
Services internes.....	80
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines.....	84
Dépenses réelles	84
Dépenses par crédit voté.....	92
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental	93
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	94
États financiers et faits saillants des états financiers	94
États financiers	94
Faits saillants des états financiers	95
Renseignements supplémentaires.....	100
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur	104
Tableaux de renseignements supplémentaires	104
Dépenses fiscales fédérales	104
Coordonnées de l'organisation	104
Annexe : Définitions	105
Notes de fin de document.....	108



Message des ministres

Nous sommes heureux de présenter le Rapport sur les résultats ministériels de 2017-2018 d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Au Ministère, nous travaillons fort pour établir de nouveaux programmes et services qui seront avantageux pour la population canadienne et qui offriront aux Canadiens à revenu faible et moyen une chance réelle et égale de réussir.

En août 2018, la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté a été annoncée; c'est une étape importante dans notre engagement à réduire la pauvreté au Canada. Pour guider l'élaboration de la Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, le Ministère a mené des consultations à l'échelle nationale et a organisé une Conférence nationale sur la pauvreté qui a réuni des universitaires, des Canadiens ayant vécu dans la pauvreté et d'autres intervenants clés. Grâce aux mesures que nous mettons en place, nous voulons contribuer de façon importante à sortir les Canadiens de la pauvreté, que ce soit les enfants, les familles ou les personnes âgées, aujourd'hui et demain.

Les enfants et les familles sont une priorité. Nous estimons que soutenir les enfants, c'est investir dans l'avenir du Canada. C'est pourquoi nous avons donné suite à notre engagement d'indexer l'Allocation canadienne pour enfants, deux ans avant la date prévue. Cela permet de fournir une aide supplémentaire aux familles canadiennes à revenu faible et moyen.

Nous soutenons également les familles en améliorant l'accès à des services de garde abordables et de qualité. EDSC a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires autochtones afin d'élaborer le Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, qui tient compte des cultures et des besoins particuliers des enfants des Premières Nations, inuits et métis partout au Canada.

L'automne dernier, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a lancé la nouvelle Stratégie nationale sur le logement, un plan visant à aider les Canadiens d'un bout à l'autre du pays à trouver un logement abordable qui répond à leurs besoins. Cette stratégie prévoit 2,2 milliards de dollars au cours des dix prochaines années pour accroître et prolonger le financement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance en vue de réduire l'itinérance chronique au Canada.

L'assurance-emploi vient en aide aux travailleurs canadiens qui se retrouvent sans emploi, notamment à la suite d'un événement particulier de la vie, ou pendant qu'ils cherchent du travail. Pour que le régime d'assurance-emploi soit mieux adapté aux réalités actuelles de la population active, des améliorations aux prestations spéciales de l'assurance-emploi ont été annoncées. Bon nombre de ces changements visent à soutenir les familles et les proches aidants. Par exemple, nous versons maintenant des prestations parentales sur une période prolongée pouvant aller jusqu'à 18 mois, nous donnons aux travailleuses enceintes l'accès aux prestations de maternité plus tôt, et offrons une prestation pour proches aidants plus accessible et plus flexible. Nous avons aussi annoncé récemment une nouvelle prestation parentale partagée de l'assurance-emploi, qui fournira cinq semaines de plus de prestations parentales lorsque les parents, y compris les parents adoptifs et les conjoints de même sexe, les partagent. Cette mesure, qui s'applique aussi aux parents adoptifs et aux conjoints de même sexe, devrait être offerte plus tôt que prévu, en mars 2019.

Bien que nous ayons fait des progrès certains pour améliorer la sécurité sociale des Canadiens, nous travaillons aussi à renforcer leur sécurité financière. Les Canadiens vivent plus longtemps et sont en meilleure santé. Il est donc impératif d'appuyer nos aînés, qui devraient tous pouvoir prendre leur retraite dans la sécurité et la dignité. C'est pourquoi, dès 2019, les prestations du Régime de pensions du Canada commenceront à augmenter pour représenter le tiers des gains hebdomadaires moyens du bénéficiaire.

Cette initiative fait suite à des mesures qui ont déjà été mises en œuvre, comme l'augmentation du Supplément de revenu garanti pour les aînés vivant seuls les plus vulnérables et le rétablissement de l'âge d'admissibilité à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu à 65 ans plutôt que 67. Nous avons aussi poursuivi nos efforts pour faire en sorte que les prestations du programme de la Sécurité de la vieillesse suivent la hausse du coût de la vie et pour améliorer la sécurité du revenu des aînés.

Le gouvernement s'est engagé à placer l'égalité des sexes au cœur de ses décisions. La promotion de l'égalité hommes-femmes au Canada stimulera la croissance économique tout en haussant le revenu des familles. Nous avons fait preuve de leadership dans la lutte contre la sous-évaluation systémique du travail traditionnellement accompli par les femmes en réitérant notre engagement à présenter une loi proactive en matière d'équité salariale. De plus, nous contribuons à la vigueur du marché du travail, nous créons des milieux de travail sains et sûrs, et nous aidons les Canadiens à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour obtenir des emplois de qualité.

Des conditions de travail souples peuvent améliorer la conciliation travail-vie personnelle des travailleurs et réduire le stress en milieu de travail. C'est dans cette optique que nous avons modifié le Code canadien du travail afin de permettre aux employés du secteur privé sous réglementation fédérale de demander officiellement des conditions de travail souples, et que nous avons créé des congés non rémunérés pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités familiales, participer à des pratiques autochtones traditionnelles, ou aller chercher de l'aide s'ils sont victimes de violence familiale. L'automne dernier, nous avons également présenté le projet de loi C-65 visant à éliminer le harcèlement et la violence sexuelle dans les lieux de travail sous réglementation fédérale, y compris la Colline du Parlement.

Notre économie évolue rapidement, et les Canadiens doivent trouver des moyens de s'adapter aux tendances nouvelles et émergentes. EDSC prend des mesures concrètes pour bâtir une main-d'œuvre hautement qualifiée et résiliente pour l'avenir. Grâce aux initiatives Compétences futures, nous aiderons les Canadiens à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi et à le conserver alors que l'innovation et la technologie continueront d'exiger de nouvelles compétences et formations de la part des travailleurs. Nous avons travaillé à l'élaboration d'initiatives visant à aider tous les Canadiens à avoir un meilleur accès aux compétences, à la formation et aux ressources d'emploi dont ils ont besoin pour réussir, peu importe où ils en sont dans leur carrière. Chaque année, le gouvernement du Canada transfère d'ailleurs près de 3 milliards de dollars aux provinces et aux territoires pour le perfectionnement des compétences. De plus, dans le budget de 2017, le gouvernement prévoit un financement additionnel de 2,7 milliards de dollars au cours des cinq prochaines années pour offrir des programmes et des services liés au marché du travail en vue de répondre aux besoins divers et nouveaux des Canadiens. À ces investissements s'ajoutent des améliorations apportées à la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones afin de combler les écarts qui connaissent les Autochtones au chapitre de l'emploi et du revenu.

Nous savons que lorsque des entreprises novatrices prennent de l'expansion au Canada, elles créent de bons emplois bien rémunérés pour les Canadiens et renforcent la classe moyenne et l'économie canadienne. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé le Volet des talents mondiaux, qui aide les employeurs à attirer et à embaucher rapidement les travailleurs étrangers hautement qualifiés dont ils ont besoin pour transformer et développer leurs activités.

Pour permettre aux Canadiens d'aspirer à une belle carrière, nous apportons des améliorations aux bourses d'études canadiennes et nous aidons davantage les jeunes Canadiens. Par exemple, en développant le Programme de stages pratiques pour étudiants, nous avons donné aux étudiants plus de possibilités d'acquérir de l'expérience dans des domaines comme les sciences, les technologies, le génie, les mathématiques et les affaires. Nous avons également pris d'importantes mesures pour moderniser les normes du travail, notamment l'élimination des stages non rémunérés, afin d'établir de nouvelles mesures



de protection des travailleurs des secteurs sous réglementation fédérale. La modernisation continue de la Stratégie emploi jeunesse a entraîné, en 2017, plus de 35 000 placements de plus qu'en 2015 dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. Nous avons lancé la phase de conception du programme Service jeunesse Canada, qui vise à inciter les jeunes Canadiens à s'impliquer dans leur communauté et à leur permettre d'acquérir une précieuse expérience professionnelle et personnelle.

Nous prenons différentes mesures en vue d'améliorer l'accessibilité pour les Canadiens handicapés et de leur offrir davantage de possibilités. EDSC a continué de travailler sur la nouvelle loi sur l'accessibilité en vue de créer un pays sans obstacle. Cette loi proposée fournirait aux organisations sous réglementation fédérale des normes clairement définies en matière d'accessibilité et elle amènera le gouvernement fédéral à montrer l'exemple. Le Ministère continuera de travailler en collaboration avec ses partenaires afin de créer pour les personnes handicapées des possibilités de participer pleinement à la communauté et au milieu de travail et d'aider à changer les perceptions, le discours et les comportements par rapport à l'incapacité et à l'accessibilité.

Les Canadiens et Canadiennes méritent de recevoir des services de calibre mondial et de grande qualité en temps opportun. Grâce à notre Plan de transformation des services, nous continuerons de transformer et de moderniser notre façon d'interagir avec les clients, les employeurs, les communautés et les organisations.

Il ne s'agit là que de quelques-unes des mesures importantes que nous avons prises pour améliorer notre travail. Nous demeurerons ouverts et transparents alors que nous continuerons d'aborder des enjeux sociaux importants et de travailler avec tous les Canadiens, d'un océan à l'autre, à chaque étape de la vie, pour faire du Canada un endroit où chaque personne a une chance égale de réussir.

L'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

L'honorable Patty Hajdu, C.P., députée

Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail

The Honourable Carla Qualtrough, P.C., M.P.

Minister of Public Services and Procurement and Accessibility

The Honourable Filomena Tassi, P.C., M.P.

Minister of Seniors



À propos du rapport sur les résultats ministériels

Le rapport sur les résultats ministériels fournit des renseignements essentiels sur les activités accomplies par Emploi et Développement social Canada (EDSC) au cours du précédent exercice (1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018) et sur la manière dont le Ministère a contribué au programme du gouvernement.

L'amélioration constante de la compréhension qu'ont les membres du Parlement et les Canadiens des résultats que le gouvernement cherche à atteindre, des résultats réels que les programmes gouvernementaux obtiennent et des ressources utilisées à cette fin est un élément fondamental de la démocratie et des bonnes pratiques ministérielles. Pour atteindre ces objectifs, la nouvelle Politique sur les résultats du Conseil du Trésor, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016, exigeait l'élaboration et l'approbation d'un nouveau cadre ministériel des résultats et d'un nouveau répertoire des programmes au 1^{er} novembre 2017. Cette nouvelle structure a été retenue dans le Plan ministériel de 2018-2019 déposé en avril 2018; il s'agit donc du dernier Rapport sur les résultats ministériels qui suit l'architecture d'alignement des programmes.

- Dans la section « [Priorités organisationnelles](#) », vous trouverez une courte description des principales initiatives menées par le Ministère au cours de l'exercice 2017-2018, sous les orientations stratégiques et les priorités auxquelles elles sont associées. Vous trouverez également plus de renseignements sur ces initiatives à la section du présent document indiquée dans la colonne de droite.
- Dans la section « [Raison d'être, mandat et rôle](#) », vous trouverez de l'information sur le nombre de clients servis en 2017-2018, ainsi que nos principales réalisations en matière de service au cours du même exercice.
- Dans la section « [Contexte opérationnel et principaux risques](#) », sont abordés les tendances et les facteurs ayant une incidence sur le travail du Ministère et sur sa notre capacité à respecter ses engagements.
- Tout au long de la section « Résultats », vous trouverez des encadrés qui contiennent des renseignements sur des initiatives pangouvernementales qui ont une incidence sur un large éventail de programmes distincts, ainsi que des projets novateurs et expérimentaux qui nous permettent de respecter notre engagement de mieux soutenir et servir les Canadiens.
- Dans la section « [Analyse des tendances dans les dépenses et ressources humaines](#) », ESDC offre un aperçu des dépenses budgétaires et des ressources humaines.
- Des renseignements connexes sur les résultats et les ressources financières et humaines qui concernent les programmes de niveau inférieur d'EDSC peuvent être consultés dans l'[InfoBaseⁱ du gouvernement du Canada](#).
- Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web d'EDSC :
 - [Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plusⁱⁱ](#);
 - [Initiatives horizontalesⁱⁱⁱ](#);
 - [Stratégie ministérielle de développement durable^{iv}](#);



- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes^v;
- Frais;
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor^{vi};
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État^{vii};
- Financement pluriannuel initial^{viii};
- Audits internes^{ix};
- Évaluations^x.

Aperçu des résultats

Quel est le montant des fonds utilisés?

Pendant l'exercice 2017-2018, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a consacré 125,6 milliards de dollars aux programmes et aux services, dont :

- 118,4 milliards de dollars (94 %) ont été versés directement aux Canadiens dans le cadre de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV) et d'autres programmes de paiements de transfert.
- Le Ministère a dépensé 2,4 milliards de dollars en subventions et contributions votées et 2,2 milliards de dollars en prestations d'emploi et en mesures de soutien.
- 1,1 milliard de dollars en subventions canadiennes pour l'épargne-études et en bons d'études canadiens ont été versés dans des régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour aider les Canadiens à épargner tôt en prévision des études postsecondaires de leurs enfants.

Qui a contribué à l'atteinte des résultats?

EDSC est le quatrième ministère en importance du gouvernement du Canada et, à ce titre, ses employés ont influencé la vie des Canadiens partout au pays. Au cours de l'exercice 2017-2018, parmi les 23 106 équivalents temps plein (ETP – voir l'annexe « Définitions ») :

- 18 992 ETP (82 %) ont assuré le versement de prestations directes aux Canadiens, par exemple au titre de l'assurance-emploi, du RPC, de la SV, d'autres programmes de paiement de transfert et des subventions et contributions à l'échelle du Canada.
- 4 114 ETP (18 %) ont assumé la prestation des services et l'exécution des programmes du Ministère.

EDSC a aidé des millions de Canadiens en 2017-2018

- Il y a eu 290 millions de visites sur le site Canada.ca, y compris sa version pour les appareils mobiles, où les Canadiens peuvent trouver des renseignements précis et généraux sur les programmes et services du gouvernement du Canada et d'EDSC. Emploi et Développement social Canada est le principal éditeur du site Canada.ca.
- Plus de 28,8 millions de clients ont ouvert une session sur le portail sécurisé Mon dossier Service Canada, où ils peuvent accéder aux renseignements sur leur dossier et leurs demandes au titre de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV.
- Les centres d'appels spécialisés de Service Canada ont répondu à plus de 7 millions d'appels (4,6 millions d'appels relatifs à l'assurance-emploi, 2,4 millions d'appels en lien avec les pensions et 480 000 appels faits aux Centres de service aux employeurs).
- Le centre d'appels du Programme de passeport a répondu à 1,6 million d'appels, et 4,7 millions de passeports ont été délivrés.
- Plus de 1,66 million d'appels ont été traités par les agents du service 1 800 O-Canada.
- 16,5 millions de demandes de renseignements sur l'assurance-emploi et 3,2 millions de demandes de renseignements sur le RPC et la SV ont été traitées dans le système de réponse vocale interactive.
- 8,9 millions de personnes se sont rendues dans les Centres Service Canada et les Sites de services mobiles réguliers.

- 2,8 millions de demandes d'assurance-emploi ont été traitées (demandes initiales et de renouvellement); 1,5 million de demandes de prestations du RPC ont été traitées (nouvelles demandes); 2,8 millions de demandes de pension de la SV ont été traitées (demandes initiales et de renouvellement) et plus de 9,9 millions de modifications ont été apportées aux comptes des clients du RPC et de la SV.
- 22,3 millions de paiements de prestations d'assurance-emploi (demandes initiales et de renouvellement), 68,1 millions de paiements de prestations du RPC et 72,8 millions de paiements de prestations de la SV ont été émis.
- 710 000 étudiants du postsecondaire (de tous les âges) inscrits à temps plein ont reçu une aide financière du gouvernement fédéral; ce nombre comprend les étudiants ayant reçu un prêt étudiant ou une bourse canadienne et les étudiants ayant bénéficié d'une bonification d'intérêts pendant les études.
- 3,8 milliards de dollars ont été retirés des REEE en vue de payer une partie des coûts des études postsecondaires de 431 009 étudiants.
- 94 % des conflits de travail dans les milieux de travail sous réglementation fédérale ont été réglés dans le cadre du processus de négociation collective, sans qu'aucun arrêt de travail ne survienne.



Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Exercice 2017-2018 Budget principal des dépenses*	Exercice 2017-2018 Dépenses prévues	Exercice 2017-2018 Autorisations totales pouvant être utilisées	Exercice 2017-2018 Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)**
Dépenses brutes prévues	59 304 801 498	128 345 390 246	125 760 438 759	125 628 936 421	(2 716 453 825)
Dépenses prévues dans des comptes à fins déterminées	0	69 040 588 748	65 534 114 384	65 574 855 653	(3 465 733 095)
Recettes prévues affectées aux dépenses	1 881 945 883	1 881 945 883	2 151 812 778	2 082 833 146	200 887 263
Dépenses prévues nettes	57 422 855 615	57 422 855 615	58 074 511 597	57 971 247 622	548 392 007

*Les prestations du régime d'assurance-emploi et du RPC ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses de 2017-2018 du Ministère, mais le sont dans les dépenses prévues de 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020. Le Compte des opérations de l'assurance-emploi et le compte du Régime de pensions du Canada sont deux comptes à fins déterminées. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

**L'écart entre les dépenses brutes réelles et prévues est principalement attribuable au fait que les dépenses réelles découlant des prestations d'assurance-emploi versées au titre de la partie I ont été inférieures aux prévisions en raison de l'amélioration des conditions du marché du travail, qui a entraîné une diminution des montants versés en prestations régulières. L'écart est également attribuable à des pensions de la SV et des prestations du RPC moins élevées que prévu, en raison d'une inflation plus faible que ce qui était attendu, - et à des remboursements de prestations de la SV plus élevés que prévu. Le fait que les dépenses prévues au moment de produire le plan ministériel ne comprenaient pas le financement pour les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (approuvé au printemps 2017) atténue en partie les conséquences de ces surestimations. Parmi les autres facteurs qui atténuent les surestimations, mentionnons l'élargissement des critères d'admissibilité du Programme canadien de bourses aux étudiants et la mise en place d'une contribution à taux fixe pour déterminer l'admissibilité des étudiants en cas de dépenses plus élevées que prévu; les prêts radiés par EDSC au titre du crédit 7c en vertu de la Loi de crédits n° 5 pour 2017-2018, qui ne faisaient pas partie des dépenses prévues; l'augmentation du nombre de personnes ayant profité des mesures d'incitation à l'épargne-études, notamment le Bon d'études canadien (BEC), grâce, en partie, aux diverses initiatives visant à accroître la sensibilisation et le taux de participation, lesquelles ont permis de faire état de dépenses réelles supérieures aux prévisions.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP]*)

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017 à 2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
21 821	23 106	1 285
*L'écart s'explique principalement par l'affectation de ressources supplémentaires en vue de la mise en œuvre des mesures du budget de 2017 qui ont trait à l'assurance-emploi, comme les changements apportés aux prestations spéciales, et de la prestation des services connexes; le resserrement des normes de service des centres d'appels; le traitement d'un nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi qui se situe au-delà du seuil de référence; et la transformation de l'administration centrale. L'écart reflète par ailleurs les investissements supplémentaires réalisés dans les activités liées au traitement des demandes afin de s'assurer que les aînés ont accès en temps opportun aux prestations de la SV. Les ressources en question ont été reçues après la détermination des ETP prévus.		

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats atteints par EDSC, voir la section « [Résultats : ce que nous avons accompli](#) » du présent rapport.



Priorités organisationnelles

Orientation stratégique : Élaborer des politiques et des programmes sociaux et économiques qui améliorent le bien-être des familles, des enfants et des groupes vulnérables.

Priorité no 1 : Renforcer les programmes et les services de sécurité sociale, et collaborer avec les provinces et les territoires afin de réduire la pauvreté.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Stratégie de réduction de la pauvreté	Le Ministère a entrepris un processus de consultation à l'échelle nationale pour guider l'élaboration de la Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté. EDSC a également tenu une conférence nationale sur la pauvreté qui a réuni des universitaires, des Canadiens ayant vécu dans la pauvreté et d'autres intervenants clés pour discuter des résultats de ces consultations nationales. Le document de la Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté – Ce que nous avons entendu jusqu'à maintenant , ^{xi} qui résume les propos des Canadiens quant à ce qui doit figurer dans la Stratégie de réduction de la pauvreté, a été publié le 20 février 2018. Les commentaires et les suggestions reçus orientent l'élaboration de la Stratégie.	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables
Améliorer le Régime de pensions du Canada (RPC) [responsable: ministère des Finances]	Les ministres des Finances du Canada se sont entendus sur un ensemble de réformes du RPC, qui bonifieront l'aide offerte aux jeunes veufs et veuves, aux personnes handicapées, aux familles des travailleurs à faible revenu et aux parents qui s'absentent du marché du travail pour s'occuper de leurs jeunes enfants. EDSC, l'Agence du revenu du Canada et Retraite Québec, les ministères responsables de l'exécution du RPC, continueront de soutenir la transformation organisationnelle nécessaire pour assurer la réussite de la mise en œuvre des améliorations au RPC.	Sécurité du revenu
Conseil national des aînés	Un nouveau président et quatre nouveaux membres du Conseil ont été nommés dans le cadre d'un processus de nomination par le gouverneur en conseil transparent et fondé sur le mérite.	Développement social

Élaborer un nouveau mécanisme visant à nous assurer que les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) tiennent compte du coût réel de la vie pour les aînés	Le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec Statistique Canada afin de déterminer si le coût de la vie est différent pour les aînés comparativement à celui de la population dans son ensemble.	Sécurité du revenu
--	--	--------------------

Priorité no 2 : Entreprendre des initiatives de politique sociale qui répondent aux besoins des familles et des groupes vulnérables, favoriser le développement de l'infrastructure sociale dans les collectivités et préconiser des solutions aux problèmes sociaux au moyen d'approches novatrices.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Apprentissage et garde des jeunes enfants (y compris l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones)	Le Ministère a collaboré avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour conclure une entente historique sur le Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Les dépenses du Ministère liées à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants s'élevaient à 400 millions de dollars. Des accords bilatéraux ont été conclus avec toutes les provinces et tous les territoires. EDSC a également travaillé avec des partenaires autochtones à élaborer conjointement un cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, qui tient compte des besoins et des cultures uniques des enfants et des familles inuits, métis et des Premières Nations du Canada.	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables

Lutter contre l'itinérance	Dans le cadre du budget de 2016, le gouvernement prévoyait 111,8 millions de dollars supplémentaires sur deux exercices (2016-2017 et 2017-2018) pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI), dont 12,5 millions de dollars sur deux ans pour l'initiative Solutions novatrices à l'itinérance afin de permettre aux collectivités du Canada de renforcer leurs efforts dans la lutte contre l'itinérance. Dans la foulée des investissements annoncés dans les budgets de 2016 et de 2017, la Stratégie nationale sur le logement, un plan décennal de 40 milliards de dollars, prévoit 2,2 milliards de dollars pour la SPLI, ce qui permettra à un plus grand nombre de Canadiens de trouver un chez-soi. Toutes les ententes relatives à la SPLI ont été modifiées en 2017-2018 pour permettre aux communautés de poursuivre leurs efforts soutenus tout au long de l'exercice 2018-2019, avant le lancement d'un programme fédéral renouvelé de lutte contre l'itinérance, prévu pour le 1^{er} avril 2019.	Développement social
Fonds pour l'accessibilité	Plus de 600 projets ont été financés dans l'ensemble du pays grâce au Fonds pour l'accessibilité. Les responsables de ce programme ont pris des mesures ciblées pour accroître l'utilisation des services dans le Nord du Canada grâce à des activités promotionnelles et l'ajustement des paramètres de financement. Par conséquent, le financement de 15 projets du Nord du Canada a été approuvé en 2017-2018, comparativement à 8 projets financés dans le cadre des 7 appels de propositions antérieurs. De plus, neuf projets dirigés par des jeunes ont été financés pour permettre aux jeunes d'avoir une incidence directe sur la vie des personnes handicapées.	Développement social
Éliminer les obstacles à l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées	Le Ministère s'est employé à réviser la composante Personnes handicapées du Programme de partenariat pour le développement social dans le but de concevoir et de mettre en œuvre un cadre de rendement et de responsabilité.	Développement social
Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale	Le Ministère a dirigé un processus de consultation auprès des intervenants en vue de formuler des recommandations à l'égard d'une stratégie d'innovation sociale et de finance sociale. D'après les observations notées à l'issue des consultations, la mise en œuvre de la stratégie permettra de veiller à ce que les principaux groupes d'intervenants contribuent à la conception et à la mise en œuvre des initiatives ultérieures.	Développement social

Projet de loi C-81, Loi canadienne sur l'accessibilité	Le Ministère a élaboré le projet de loi C-81, la Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles (déposé au Parlement en juin 2018), qui édicte la Loi canadienne sur l'accessibilité. Le projet de loi a pour objet la transformation graduelle du Canada en un pays exempt d'obstacles, à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées.	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables
--	---	--

Orientation stratégique : Transformer les politiques et les programmes relatifs à l'emploi, au développement de la main-d'œuvre et au travail pour répondre aux besoins de tous les Canadiens, et favoriser l'intégration.

Priorité no 3 : Élaborer et exécuter des politiques, des programmes et des services qui appuient les travailleurs et les employeurs, et collaborer avec les provinces et les territoires en vue de s'adapter aux réalités changeantes du marché du travail et des milieux de travail sous réglementation fédérale d'aujourd'hui et de demain.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Favoriser la création d'emplois de qualité	Conformément à l'engagement pris dans la lettre de mandat de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, des consultations ont eu lieu entre le printemps 2017 et l'hiver 2018 en vue de garantir que les Canadiens continuent de disposer d'un ensemble de normes du travail fédérales rigoureuses et modernes. Un rapport de type « Ce que nous avons entendu » ^{xii} résumant les résultats de ces activités de mobilisation a été publié sur le site Web d'EDSC le 30 août 2018.	Travail

Veiller à ce que les milieux de travail fédéraux soient exempts de harcèlement et de violence sexuelle	Le projet de loi C-65 [Loi modifiant le Code canadien du travail (harcèlement et violence), la Loi sur les relations de travail au Parlement, et la Loi n° 1 d'exécution du budget de 2017] a été déposé à la Chambre des communes le 7 novembre 2017. Le projet de loi propose de modifier le Code canadien du travail en vue de créer un régime unique de lutte contre le harcèlement et la violence dans tous les lieux de travail sous réglementation fédérale et d'offrir une protection en matière de santé et de sécurité au travail aux employés du Parlement. Dans le budget de 2018, le gouvernement s'est engagé à verser 34,9 millions de dollars sur cinq ans, à compter de 2018-2019, puis 7,4 millions de dollars par année par la suite, pour appuyer les initiatives énoncées dans le projet de loi C-65. Une stratégie de consultation visant à guider la rédaction d'un cadre réglementaire pour lutter contre le harcèlement et la violence a été élaborée en 2017-2018 et mise en œuvre en juillet 2018.	Travail
Mettre en place une politique moderne sur les justes salaires	Une politique moderne sur les justes salaires établirait un niveau de rémunération équitable pour les personnes qui ont obtenu des contrats du gouvernement fédéral et favoriserait la création d'emplois bien rémunérés pour la classe moyenne. Le gouvernement envisage des possibilités en vue de la mise en place d'une telle politique avant la fin de 2019.	Travail
Favoriser l'équité au travail en créant des solutions proactives en matière d'équité salariale	Le Ministère s'affaire à concevoir un système proactif en matière d'équité salariale qui contribuera à la réduction de l'écart salarial entre les sexes chez les employés des secteurs public et privé sous réglementation fédérale.	Travail
Proposer des modifications au Code canadien du travail afin de permettre aux travailleurs de demander formellement des conditions de travail souples et de nouveaux congés	Le Code canadien du travail a été modifié afin de donner aux employés du secteur privé sous réglementation fédérale le droit de demander à leur employeur des conditions de travail souples, comme des heures de début et de fin souples et la possibilité de travailler à domicile; de nouveaux congés non payés pour s'occuper de leur famille, participer à des activités autochtones traditionnelles ou obtenir de l'aide s'ils sont victimes de violence familiale; et un congé de décès plus souple. Un règlement est en préparation pour que ces modifications puissent entrer en vigueur.	Travail
Réduire l'offre de stages non rémunérés	Le Code canadien du travail a été modifié afin d'interdire les stages non rémunérés dans le secteur privé sous réglementation fédérale qui ne font pas partie d'un programme de formation officiel et de faire en sorte que les stagiaires non rémunérés dont le stage fait partie d'un programme de formation officiel aient le droit d'être protégés en vertu des normes du travail. Un règlement est en préparation pour que ces modifications puissent entrer en vigueur.	Travail

Favoriser l'adoption du projet de loi C-4 visant à faciliter le rétablissement d'une approche équitable et équilibrée relativement aux relations de travail	Le 19 juin 2017, le projet de loi C-4 a été adopté. Il modifiait trois lois fédérales sur les relations de travail (le Code canadien du travail, la Loi sur les relations de travail au Parlement et la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique) afin de rétablir le système d'accréditation et de révocation de l'accréditation syndicale par vérification des cartes qui existait avant l'entrée en vigueur, le 16 juin 2015, du projet de loi C-525 (Loi sur le droit de vote des employés). Le projet de loi C-4 modifiait également la Loi de l'impôt sur le revenu afin d'abroger les exigences imposées aux organisations syndicales et aux fiducies de syndicat en matière de production de rapports financiers ainsi que l'infraction en cas de non-conformité imposée par le projet de loi C-377 [Loi modifiant la Loi de l'impôt sur le revenu (exigences applicables aux organisations ouvrières)].	Travail
Examiner le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)	EDSC a progressé dans l'application du plan décrivant la marche à suivre pour le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). Le Ministère a lancé le programme de suivi de la qualité du PTET et a simplifié les processus pour les employeurs qui cherchent à remplacer ou transférer des travailleurs agricoles pendant la saison forte des travailleurs afin de répondre aux besoins du marché du travail canadien. Le Ministère a aussi peaufiné les exigences liées au recrutement imposées aux employeurs dans le cadre du PTET et instauré un modèle fondé sur le risque aux fins de l'inspection des employeurs. De plus, il améliore le traitement des études d'impact sur le marché du travail grâce au lancement d'un programme de surveillance de la qualité.	Compétences et emploi
Adopter une approche visant à améliorer les résultats des apprentis grâce à des investissements dans l'infrastructure	Le Ministère a collaboré avec Infrastructure Canada, les employeurs et les travailleurs en vue d'établir un objectif pour le recrutement d'apprentis dans le cadre de projets d'infrastructure fédéraux. Conséquemment, l'initiative des avantages communautaires en matière d'emploi a été intégrée aux ententes conclues entre Infrastructure Canada et les provinces et territoires en ce qui concerne les investissements dans l'infrastructure.	Compétences et emploi
Offrir des congés plus inclusifs et souples aux proches aidants	Le Ministère a apporté des changements visant à faire en sorte que les prestations d'assurance-emploi à l'intention des proches aidants et les congés connexes dans le Code canadien du travail soient plus souples, plus inclusifs et plus faciles d'accès.	Compétences et emploi
Offrir des prestations parentales plus souples	Depuis le 3 décembre 2017, les parents ont accès à des prestations de maternité et à des prestations parentales plus souples au titre de l'assurance-emploi, et il en va de même pour les congés connexes dans le Code canadien du travail. Les parents peuvent choisir l'une des deux options suivantes : les prestations parentales standards ou les prestations parentales prolongées.	Compétences et emploi

Améliorer l'information sur le marché du travail offerte aux Canadiens, notamment les travaux réalisés auprès du Conseil de l'information sur le marché du travail	Le Ministère a participé activement à la mise en œuvre de la gouvernance du Conseil de l'information sur le marché du travail, ce qui englobe la création du Groupe consultatif pancanadien des intervenants et du Comité d'experts en information sur le marché du travail.	Compétences et emploi
--	--	-----------------------

Priorité no 4 : Renforcer la formation et améliorer l'accès aux études postsecondaires, et aider les personnes, y compris les jeunes et autres personnes faisant partie des groupes vulnérables, à obtenir les compétences et l'information dont ils ont besoin pour participer au marché du travail.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Mettre sur pied le Service jeunesse Canada (auparavant l'initiative de Service volontaire pour les jeunes)	Le Ministère a entamé le processus de création conjointe du programme Service jeunesse Canada avec les jeunes à l'aide de méthodes ancrées dans la pensée conceptuelle et du travail réalisé par le Lab d'innovation d'EDSC. Le Ministère procède actuellement à la mise en œuvre de la phase de conception du programme et mobilise les jeunes de tout le Canada pour vérifier que le programme national est efficace, viable et accessible.	Compétences et emploi
Mettre en œuvre le Programme de stages pratiques pour étudiants (auparavant le Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants)	Le Programme de stages pratiques pour étudiants (auparavant le Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants) encourage la création de stages coopératifs pour les étudiants dans des programmes en science, en technologie, en ingénierie, en mathématiques ou en commerce de concert avec des employeurs et des établissements d'enseignement postsecondaire.	Compétences et emploi
Simplifier et élargir les accords intergouvernementaux qui appuient la formation axée sur les compétences	Le Ministère a collaboré avec les provinces et territoires en vue de regrouper trois ententes de transfert (le Fonds canadien pour l'emploi, les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées et l'ancienne Initiative ciblée pour les travailleurs âgés) dans les nouvelles ententes sur le développement de la main-d'œuvre et les EDTM renouvelées.	Compétences et emploi
Renouveler et améliorer la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones	Dans le budget de 2017, le gouvernement a prévu de verser 50 millions de dollars supplémentaires aux fins de la SCFEA en 2017-2018. Le financement a été octroyé pour accroître la capacité des fournisseurs de services de répondre à la demande croissante des Autochtones pour des activités de développement des compétences et de la formation professionnelle.	Compétences et emploi

Créer un cadre pour soutenir la formation des apprentis en milieu syndical, l'innovation et l'amélioration des partenariats	Le Ministère a mis en place le Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical afin d'aider les syndicats à se procurer du matériel de formation à jour et de les inciter à adopter des approches novatrices visant à améliorer les résultats des apprentis.	Compétences et emploi
Favoriser le développement économique dans les communautés autochtones et créer des emplois pour la population autochtone	Le Ministère a collaboré avec des communautés autochtones et d'autres partenaires fédéraux et provinciaux en vue d'améliorer et d'accroître les possibilités de développement économique dans les communautés autochtones. Dans le cadre de ces efforts, EDSC a financé 50 nouveaux projets du Fonds pour les compétences et les partenariats visant à combler les pénuries de main-d'œuvre et à aider les Autochtones à trouver un emploi. Le Ministère a aussi versé 44,3 millions de dollars à des garderies pour jeunes enfants autochtones afin que des réparations et des rénovations soient réalisées.	Compétences et emploi
Augmenter les investissements réalisés dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, en fonction des constatations tirées par le Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes	Le Ministère a continué de faire participer les partenaires et intervenants clés aux travaux préalables à l'élaboration d'une Stratégie emploi jeunesse modernisée qui répond mieux aux besoins changeants, en fonction des recommandations du Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes.	Compétences et emploi
Mettre en place une contribution à taux fixe de l'étudiant pour les prêts et bourses canadiens	Le Ministère a instauré une contribution à taux fixe qui tient compte du revenu et de la taille de la famille des étudiants, ce qui leur permet d'acquérir de l'expérience de travail sans craindre une réduction de l'aide financière qui leur est offerte.	Apprentissage
Accroître la promotion des régimes enregistrés d'épargne-études(REEE) et du Bon d'études canadien(BEC)	En collaborant avec divers partenaires et intervenants, y compris les provinces, les territoires et les peuples autochtones, le Ministère s'est efforcé de mieux faire connaître et de promouvoir les avantages de commencer à épargner tôt grâce aux REEE et au BEC pour faire en sorte que les familles profitent pleinement des mesures d'incitation gouvernementales à l'épargne-études. Une expérimentation – à l'aide de messages façonnés par les spécialistes de l'introspection comportementale du Lab d'innovation d'EDSC – a eu lieu dans l'optique d'améliorer les efforts de sensibilisation du Ministère.	Apprentissage
Assouplir les conditions d'admissibilité au BEC	Les modifications apportées à la Loi canadienne sur l'épargne-études ont permis à l'époux ou au conjoint de fait qui cohabite avec le principal responsable d'un enfant de demander les mesures d'incitation à l'épargne-études avec plus de facilité.	Apprentissage

Augmenter le seuil de revenu dans le cadre des bourses canadiennes	La Bourse canadienne pour étudiants de famille à faible revenu et la Bourse canadienne pour étudiants de famille à revenu moyen ont été remplacées par la Bourse pour étudiants à temps plein. La nouvelle bourse propose un seuil plus généreux et progressif sous lequel le montant des bourses diminue progressivement en fonction du revenu et de la taille de la famille. Par conséquent, un plus grand nombre d'étudiants seront admissibles à une aide financière non remboursable et aucun étudiant ne recevra moins que ce qu'il aurait reçu auparavant.	Apprentissage
--	---	-------------------------------

Orientation stratégique : Concevoir et exécuter des services pratiques, sécurisés et centrés sur le client.

Priorité no 5 : Dans la mesure du possible, concevoir et utiliser des outils numériques et des processus automatisés pour tous les services d'EDSC, afin que les Canadiens puissent obtenir en temps opportun des renseignements précis et adaptés à leurs besoins, et accéder à tous les services au moyen d'une plate-forme numérique libre-service.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Mettre en œuvre l'initiative sur les dossiers électroniques afin d'offrir un portail en ligne unique pour les programmes d'EDSC, tout en s'assurant qu'elle pourra s'appliquer à l'ensemble du gouvernement	En 2017, dans le cadre d'ateliers de conception découlant du programme de transformation, le Ministère a cerné des possibilités d'accroître la portée des dossiers électroniques en vue d'offrir plus de services en ligne que ce qui était prévu au départ. Par conséquent, l'initiative des dossiers électroniques a été abandonnée et les efforts ont été redirigés vers le dossier unique, qui, depuis, figure dans le Plan de transformation des services.	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Élaborer des processus de gestion de l'identité et de l'accès afin d'améliorer les services offerts en ligne tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens	Le Ministère s'est efforcé d'améliorer les services en ligne tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens. EDSC a consulté les intervenants et a élaboré l'ébauche d'une demande d'accès à des renseignements qui pourra être utilisée en ligne à l'été 2018.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Simplifier la prestation de services et offrir des services axés sur les clients grâce à la modernisation de la distribution des prestations	Le Ministère a donné son aval pour que commence la phase de définition de l'initiative de modernisation du versement des prestations.	Amélioration des services et des prestations

Continuer la migration du contenu des sites web du gouvernement du Canada vers le site Canada.ca	La migration du contenu prioritaire vers Canada.ca s'est achevée en janvier 2017. L'amélioration du contenu s'est poursuivie au cours de 2017-2018.	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Moderniser les programmes de subventions et de contributions afin d'utiliser des mécanismes de prestation de services simplifiés, intégrés et automatisés	Le Ministère a amélioré les fonctionnalités en ligne en vue d'optimiser la prestation des subventions et des contributions en offrant aux organismes qui ont eu recours à une demande papier la possibilité de gérer les ententes en ligne.	Amélioration des services et des prestations
Terminer l'attribution du nouveau contrat au fournisseur de services pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)	Le Ministère a amorcé une transition vers un modèle de prestation de services électroniques qui donne aux clients la possibilité de gérer leurs prêts étudiants au moyen d'un processus de libre-service en ligne.	Apprentissage
Élargir le recours à la signature électronique pour les programmes de subventions et de contributions	La portée du projet de recours à la signature électronique a été élargie en vue d'améliorer la gestion électronique des opérations financières et des modifications mineures aux ententes de subventions et de contributions, ce qui aura pour effet de rationaliser les procédures et de permettre une application encore plus efficace des programmes de subventions et de contributions.	Amélioration des services et des prestations



Priorité no 6 : Offrir aux clients un accès à des services groupés ou connexes dans l'ensemble des ministères et des administrations, et tirer profit des renseignements déjà obtenus pour d'autres services connexes.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Améliorer le système d'avis de décès afin qu'il soit plus facile pour les Canadiens de signaler le décès d'un proche au gouvernement fédéral	Le Ministère a terminé un rapport sur le plan directeur en matière d'avis de décès, qui comprend un plan intergouvernemental sur la façon de passer aux procédures de transmission des avis de décès par voie électronique.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Encourager l'adoption du numéro d'entreprise afin que les entreprises puissent communiquer avec le Ministère à l'aide d'un identifiant commun unique	Le Ministère a évalué les résultats du projet pilote concernant le numéro d'entreprise et a constaté que le projet a amélioré le processus de validation de l'identité entre les entreprises et le programme Guichet-Emplois. Le 31 mars 2018, le Ministère a commencé à définir les critères et la technologie qui permettront aux entreprises d'utiliser leur numéro d'entreprise pour accéder aux programmes et services.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Accroître la collaboration entre les réseaux de prestations de services avec les provinces et les territoires	Le Ministère a préparé un guide des partenariats de services qui présente des pratiques exemplaires et des études de cas de partout au pays qui peuvent être reproduites ou mises à l'échelle en vue d'améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Améliorer l'accès aux services de passeport, renforcer l'intégrité et la sécurité du programme tout en améliorant son efficacité et en réalisant des économies	En 2017-2018, les services de passeport ont été étendus avec succès aux Centres Service Canada, ce qui donne aux clients une autre possibilité de présenter une demande de passeport ou de renouvellement.	Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada
Améliorer la prestation de services en personne	Le Ministère a élaboré une stratégie pour améliorer l'accès aux services dans les collectivités. EDSC s'est associé à d'autres ordres de gouvernement pour offrir des services en personne aux populations des collectivités rurales et a lancé un programme de surveillance de la qualité qui l'aidera à offrir un service uniforme dans tous ses points de service.	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement

Offrir aux Canadiens une expérience de service à la clientèle uniforme et conviviale grâce à une initiative de modernisation de l'expérience des clients	Service Canada a mené un sondage sur l'expérience de la clientèle en 2017-2018 au sujet de six grands programmes : assurance-emploi, RPC, Programme de prestations d'invalidité du RPC, SV, Supplément de revenu garanti (SRG) et numéros d'assurance sociale. Le Ministère a aussi conçu des schémas du parcours des clients (représentations visuelles de l'interaction entre le client et l'organisme) pour cerner les défis et les irritants du point de vue des clients et pour trouver des solutions afin d'améliorer l'expérience client. Des schémas du parcours des clients ont été préparés pour le processus de demande de prestations d'invalidité du RPC.	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Collaborer avec l'Agence du revenu du Canada afin de faire avancer l'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct	Le Ministère, de concert avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), a mis en œuvre l'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct, qui permet aux particuliers de mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct une fois pour l'ARC et le RPC d'EDSC.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Moderniser le Registre d'assurance sociale en consultant les partenaires et les intervenants	En 2017-2018, le Ministère a terminé l'analyse et la planification préliminaires des options en vue de la modernisation du Registre d'assurance sociale.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients

Priorité no 7 : Veiller à ce que les clients bénéficient de services rapides, sécurisés et conviviaux.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Mettre en place des nouvelles technologies dans les centres d'appels, dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des centres d'appel	Dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des centres d'appels, le Ministère a collaboré avec d'autres ministères et le secteur privé mettre à jour la migration des Centres Service Canada vers une solution de centres d'appels hébergés, ce qui améliorera l'expérience des clients dans la plate-forme de téléphonie.	Amélioration des services et des prestations
Réaliser un projet pilote sur l'initiative du Carrefour numérique canadien dans les provinces participantes	En collaboration avec les provinces et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) dans le cadre de l'initiative du Carrefour numérique canadien, le Ministère a créé des projets pilotes fondés sur la « validation de principe » pour évaluer certains aspects du Cadre de confiance pancanadien.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients

Collaborer avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour améliorer la délivrance sécurisée des passeports	En 2017-2018, EDSC a élargi les services de passeport à l'ensemble du réseau de Service Canada et s'est associé à IRCC pour remplacer l'infrastructure de TI afin de rendre le système de délivrance des passeports plus efficace. Le Ministère a continué de collaborer avec IRCC en vue de moderniser et d'améliorer la prestation des services de passeport dans le but de fournir aux Canadiens des services plus accessibles et pratiques.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Continuer de collaborer avec les territoires pour élargir la portée du Programme sur les liens avec les données de l'état civil	La mise en place du Programme sur les liens avec les données de l'état civil a été reportée, car les Territoires du Nord-Ouest ont commencé à échanger des renseignements par voie électronique avec Statistique Canada et l'ARC et doivent réévaluer leur capacité à faire progresser cette initiative avec EDSC. Le Yukon doit apporter des modifications à ses règlements pour permettre l'échange d'information. En ce qui concerne le Nunavut, ni EDSC, ni Statistique Canada ni l'Agence du revenu du Canada n'ont réalisé de progrès à cet égard.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Mettre en œuvre les modifications relatives à l'automatisation des services de l'assurance-emploi afin d'améliorer l'expérience des clients et la qualité des services	Les responsables du projet d'automatisation des services de l'assurance-emploi ont apporté une série de changements stratégiques visant à améliorer l'expérience des clients et la qualité du service.	Compétences et emploi
Augmenter le nombre d'activités proactives menées auprès des syndicats et des organisations d'employeurs afin de faciliter les négociations collectives	Un nouvel atelier public portant sur la négociation fondée sur les intérêts a été offert pour la première fois dans le cadre d'un effort continu visant à favoriser des relations de travail positives, à accroître le nombre d'activités proactives et à faciliter les négociations collectives entre les syndicats et les employeurs.	Travail
Tirer profit de la technologie et utiliser les outils qui tiennent compte des besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens	EDSC a amélioré la technologie de l'information utilisée pour gérer les données administratives et recueillir les rapports des employeurs et des employés de compétence fédérale par voie électronique.	Travail
Continuer d'améliorer les activités de conformité et d'application liées à la législation et aux politiques du travail, en accordant une importance particulière aux récidivistes et à l'amélioration du délai de traitement des plaintes	Des consultations avec des intervenants internes et externes ont été entreprises dans le but de guider l'élaboration de règlements et de politiques qui donneront suite aux récentes modifications apportées au Code canadien du travail en vue de renforcer la conformité et l'application.	Travail

Renégocier les ententes sélectionnées en vertu de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État avec les commissions provinciales des accidents du travail, afin de moderniser les ententes de service à l'aide d'un système d'indemnisation des accidentés du travail efficace et efficient	En 2017-2018, EDSC a continué de se pencher sur un certain nombre de questions de mise en œuvre liées aux ententes négociées. Les accords ultérieurs tiendront compte des solutions à ces questions.	Travail
Atténuer les pressions sur la charge de travail attribuables au vieillissement de la population grâce au Plan national de gestion intégrée de la charge de travail relative aux pensions	Le Ministère a commencé à mettre en œuvre un nouveau système de gestion de la charge de travail pour faciliter le traitement des prestations du RPC et de la SV.	Sécurité du revenu
Renouveler le Programme de prestations d'invalidité du RPC afin d'aider les Canadiens ayant une invalidité incapacité grave et prolongée	Le Ministère a rationalisé et simplifié le processus de présentation des demandes, réalisé des gains en efficience, amélioré les services à la clientèle, et intégré la notion de qualité par défaut aux nouveaux services, processus et solutions technologiques liés au Programme de prestations d'invalidité du RPC.	Sécurité du revenu
Faire avancer les principales mesures visant à améliorer l'intégrité des programmes et des services en favorisant l'adoption de l'«approche d'intégrité planifiée» ainsi qu'en modernisant l'intégrité des systèmes et des processus de technologie de l'information (TI)	Le Ministère a intégré des mesures d'intégrité, et a notamment procédé à des évaluations des risques de fraude, à des enquêtes, à des vérifications de la conformité des programmes, à des analyses des causes fondamentales et à des analyses prédictives, tout au long du cycle de vie d'une prestation ou d'un service, et il continue de le faire. Ces activités s'inscrivent dans le Cadre de référence de la fraude d'EDSC, qui a été révisé pour faire en sorte que toutes les activités ministérielles pertinentes soient documentées et qu'elles reflètent les tendances et pratiques exemplaires actuelles au pays et dans le monde.	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Collaborer avec des intervenants de premier plan afin de créer ensemble un modèle d'échange de renseignements sur la paie en temps réel	Le Ministère a fait appel à des employeurs, à des spécialistes de la paie, à des représentants du Programme du travail et à l'ARC, avec le concours des commissaires des employeurs et des travailleurs, en vue de cerner les obstacles et de déterminer les solutions qui seront nécessaires à la mise en place d'un service de paie électronique.	Compétences et emploi



Mettre en place des normes de service transparentes	Le Ministère a entrepris de passer en revue les normes de service liées à l'exécution des programmes d'assurance-emploi, du RPC et de la SV en vue de vérifier que les normes de service sont pertinentes et répondent aux attentes des clients et d'avoir une idée des améliorations qui pourraient être apportées.	Amélioration des services et des prestations
Permettre aux bénéficiaires de subventions et de contributions et au personnel des programmes de gérer les renseignements sur le dépôt direct et d'autoriser le recours à la signature électronique dans le cas des modifications mineures apportées aux ententes de service	Une solution électronique sécurisée a été élaborée et mise en place pour permettre aux bénéficiaires de subventions et de contributions de transmettre et de gérer les renseignements sur le dépôt direct dans un environnement en ligne sécurisé. La solution permet de gérer les versements de manière plus efficace.	Amélioration des services et des prestations
Réaliser un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada afin d'évaluer l'efficacité et la rapidité de ses services, et de formuler des recommandations à cet égard.	Le Ministère a procédé à un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada pour vérifier qu'il demeure utile et qu'il répond aux besoins et aux attentes des Canadiens. L'examen englobait de multiples consultations publiques dans tout le Canada, des entrevues avec les intervenants, des sondages sur le Web ainsi qu'une analyse approfondie des données et des recherches exhaustives connexes. Le rapport final sur l'examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada a été publié le 5 janvier 2018.	Amélioration des services et des prestations

Priorité no 8 : Veiller à ce que les clients soient informés des services pouvant leur être offerts et à ce qu'ils y soient inscrits automatiquement, s'il y a lieu.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	État	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Stratégie d'amélioration des services de la SV	Dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des services, le Ministère a mis à l'essai une application intégrée de la SV et du SRG et a apporté des améliorations aux processus opérationnels, ce qui comprend une boîte à outils interactive du programme de la SV.	Sécurité du revenu

Stratégie d'amélioration des services du RPC	Le Ministère a mis en œuvre d'autres services en ligne à l'intention des clients du RPC, y compris la possibilité de consulter l'état d'une demande. Les formulaires de demande de prestations d'invalidité du RPC et les guides connexes ont été passés en revue en consultation avec les citoyens, les intervenants, les professionnels de la santé et les organisations non gouvernementales afin de déterminer ce que le Ministère peut faire pour réduire le fardeau imposé à ses clients.	Sécurité du revenu
Tirer profit des données ouvertes pour améliorer la prestation de services	Le Ministère a élaboré et mis en œuvre une stratégie d'information dont le principe de base stipule que l'« information est ouverte par défaut ».	Services internes
Améliorer la fonction d'inscription automatique des demandeurs de l'assurance-emploi aux services du Guichet-Emplois, afin de fournir des outils aux chercheurs d'emplois	Le Ministère a ajouté un nouveau champ facultatif dans le système de demande de prestations d'assurance-emploi en ligne, AppliWeb, pour recueillir les adresses de courriel, ainsi que pour inscrire automatiquement les demandeurs de prestations régulières et de prestations de pêcheur aux Alertes-Emplois si leur courriel est indiqué dans AppliWeb.	Compétences et emploi

Orientation stratégique : Renforcer l'infrastructure interne pour mettre en place des activités efficaces, rentables et sûres au sein de l'organisation.

Pour en savoir plus sur les plans et les priorités du Ministère, ainsi que les résultats qu'il a obtenus, voir la section « [Résultats : ce que nous avons accompli](#) » du présent rapport.

Consulter la section « Résultats prévus », portant sur les services internes, pour obtenir des précisions sur les priorités et les initiatives qui contribuent à cette orientation stratégique.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le site Web du **Premier ministre du Canada**.^{xiii}



Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

La mission d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), y compris du Programme du travail et de Service Canada, consiste à bâtir un Canada plus fort et plus inclusif, à aider les Canadiens et les Canadiennes à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et à améliorer leur qualité de vie.

Mandat et rôle

EDSC exécute des programmes et fournit des services qui touchent les Canadiens tout au long de leur vie. Le Ministère garantit aux aînés un revenu de base, appuie les travailleurs sans emploi, aide les étudiants à financer leurs études postsecondaires et soutient les parents qui élèvent de jeunes enfants. Le Programme du travail contribue au bien-être social et économique en favorisant la création de milieux de travail sûrs, sains, équitables et inclusifs ainsi que le maintien de relations de travail coopératives dans les secteurs sous réglementation fédérale. Chaque année, Service Canada mobilise des millions de Canadiens pour offrir une série de services gouvernementaux et de l'information en ligne, par téléphone et en personne.

Pour accomplir sa mission, le Ministère:

- élabore des politiques pour que tous les Canadiens puissent mettre à profit leurs talents, leurs compétences et leurs ressources pour participer à des activités d'apprentissage, au marché du travail et aux activités de leur collectivité;
- exécute des programmes qui aident les Canadiens à franchir différentes étapes de la vie, qu'il s'agisse du passage de l'école au travail, d'un emploi à un autre, du chômage à l'emploi et de la population active à la retraite;
- offre un soutien du revenu aux aînés, aux familles ayant des enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi;
- favorise la croissance inclusive en offrant des possibilités et de l'aide aux Canadiens qui ont des besoins particuliers, comme les Autochtones, les personnes handicapées, les sans-abris et les nouveaux immigrants;
- encadre les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, les normes du travail, l'équité en emploi et l'indemnisation des travailleurs dans les secteurs de compétence fédérale;
- exécute des programmes et des services pour le compte d'autres ministères et organismes, comme les services de passeport exécutés au nom d'IRCC et ceux offerts aux anciens combattants au nom d'Anciens Combattants Canada.

Parmi les rôles essentiels du Ministère, on trouve les responsabilités entourant la conception et l'exécution de programmes et de services fédéraux bien connus, notamment:

- la Sécurité de la vieillesse;
- le Régime de pensions du Canada;
- l'assurance-emploi;

- le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis;
- le Programme canadien pour l'épargne-études;
- le Programme de protection des salariés;
- les Services de passeport.

Faits saillants liés au service

- 82,2 % des paiements de prestations d'assurance-emploi ou des avis de non-paiement sont émis dans les 28 jours suivant la présentation de la demande.
- 67,3 % des demandes de réexamen de décisions traitées dans les 30 jours suivant leur réception.
- 87,3 % des prestations de base de la SV sont versées dans le premier mois d'admissibilité.*
- 95,8 % des prestations de retraite du RPC sont versées dans le premier mois d'admissibilité.
- 77,4 % des décisions relatives aux demandes initiales au Programme de prestations d'invalidité du RPC sont prises dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande dûment remplie**
- 73,2 % des appels relatifs à l'assurance-emploi, 69,8 % des appels relatifs au RPC, 69,8 % des appels relatifs à la SV et 96,7 % des appels faits aux Centres de service aux employeurs ont été pris en charge par un agent.***
- 95,8 % d'exactitude dans les paiements au titre de l'assurance-emploi.
- 99,8 % d'exactitude dans les paiements au titre du RPC.
- 97,8 % d'exactitude dans les paiements au titre du programme de la SV.
- Pour 87 % des propositions de subventions et de contributions, un accusé de réception est envoyé dans les 21 jours civils suivant la réception de la trousse de demande.****
- 92 % des paiements de contribution sont traités dans les 28 jours civils suivant la réception d'une demande dûment remplie et 92 % des versements échelonnés de subventions sont traités au plus tard dans les 15 jours civils suivant la date de début du projet approuvé.
- 99 % des passeports sont délivrés à temps.

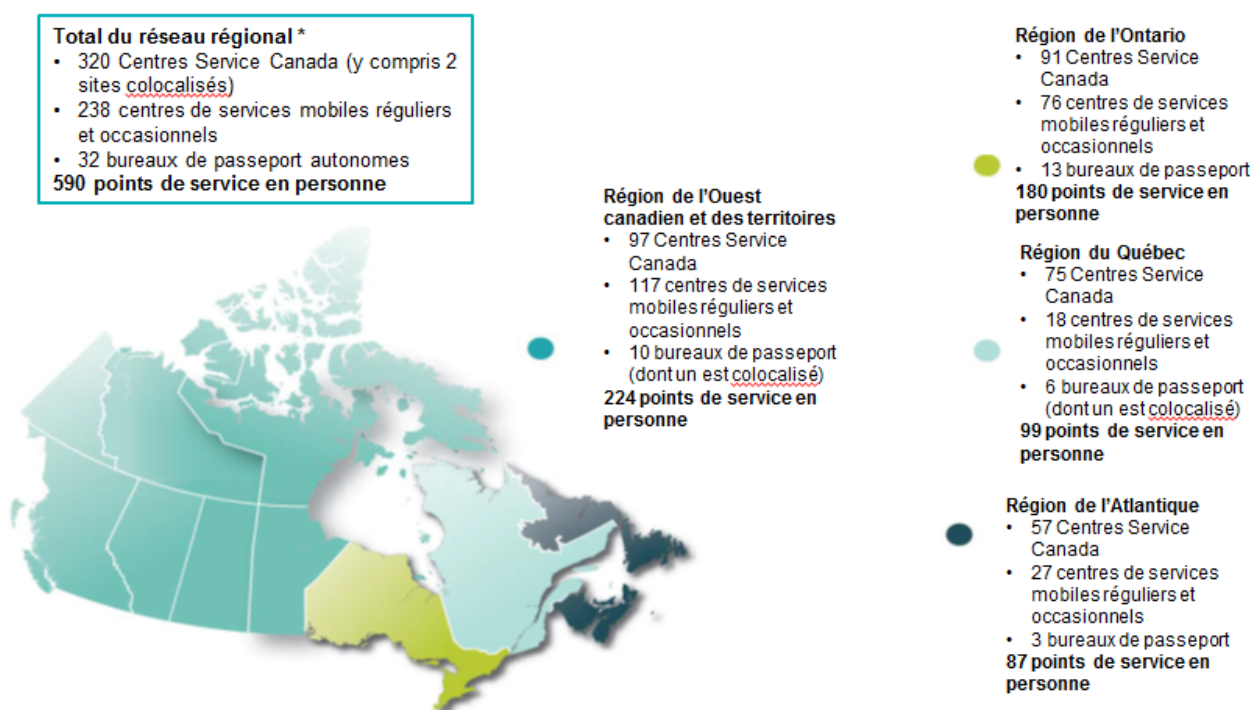
Les prestations directes versées aux Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent 95 % des dépenses du Ministère.



Fonctionnement des bureaux régionaux de Service Canada en vue de s'acquitter du mandat d'EDSC :

Les bureaux régionaux de Service Canada donnent suite aux principaux engagements du gouvernement et répondent aux besoins uniques des citoyens de chacune des régions, pour ce qui est de la prestation des services. En date du 31 mars 2018, le réseau régional comportait 590 points de service en personne à l'échelle du pays, soit :

- 320 Centres Service Canada*;
- 238 sites de services mobiles réguliers;
- 32 bureaux de passeport autonomes.



* Cela comprend deux sites colocalisés désignent les Centres Service Canada qui offrent la gamme complète des services et des prestations du gouvernement, y compris les services de passeport.

Pour en savoir plus sur le Ministère, consulter la section « [Renseignements supplémentaires](#) » du présent rapport.

Pour en savoir plus sur les engagements énoncés dans la lettre de mandat qui se rapporte au Ministère, voir les [lettres de mandat des ministres](#)^{xiv}.

Notre organisation

Souligner le travail de nos bureaux régionaux

Les bureaux régionaux de Service Canada aident le Ministère à tenir leurs principaux engagements et à répondre aux besoins uniques en matière de prestation de services des citoyens de chacune des régions. Les bureaux régionaux sont essentiels à la prestation des services offerts par le Ministère, car ils administrent un réseau élargi de Centres Service Canada, de bureaux de passeports, de services de proximité, de centre d'appels spécialisés et de centres de traitement. Il importe de souligner que des employés se rendent dans des endroits prédéterminés, habituellement dans des régions rurales ou éloignées dans lesquelles les services manquent, pour répondre aux questions des clients, les guider dans l'utilisation des services et des formulaires et pour cerner les services et les prestations dont ils peuvent bénéficier. Au 31 mars 2018, il y avait 238 sites de services mobiles réguliers.

Les bureaux régionaux gèrent également les services de conformité et d'assurance de la qualité, d'expertise opérationnelle et de gestion des affaires offerts pour la plupart des programmes du Ministère. Pour atteindre l'excellence et l'efficacité dans la prestation de services, les responsables des bureaux régionaux collaborent avec les collectivités à l'échelle locale, d'autres ordres de gouvernement, des députés et des intervenants externes.

Voici quelques exemples de travaux régionaux qui ont amélioré la qualité, la rapidité et l'exactitude des services offerts par EDSC en 2017-2018 :

Région de l'Ouest et des territoires

- Un projet pilote de vidéoclavardage a été lancé au Manitoba, dans le cadre duquel les clients qui se rendent dans des Centres Service Canada à fort achalandage ont la possibilité de se faire servir par un agent de service aux citoyens situé dans l'un des Centres Service Canada à faible achalandage. En plus d'offrir des services virtuels, les responsables de la région ont organisé des séances d'information de groupe virtuelles à l'intention des demandeurs de prestations régulières d'assurance-emploi en vue de les aider à accéder à des outils pour réintégrer le marché du travail.
- Les responsables de la région ont accru la portée d'un partenariat relatif à la prestation de services entre EDSC et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.), selon lequel les employés du gouvernement des T.N.-O. fournissent des services au nom de Service Canada. De plus, les responsables de la région ont collaboré avec le ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté (Ministry of Social Development and Poverty Reduction) de la Colombie-Britannique en vue de gérer les retards dans le traitement du dossier des personnes qui pourraient être admissibles aux prestations d'invalidité du RPC.

Région de l'Ontario

- Les Services mobiles et de liaison avec les collectivités ont effectué des visites au moyen d'une approche proactive, souple, collaborative et adaptée, en collaboration avec des partenaires fédéraux et provinciaux pour répondre aux besoins uniques des clients les plus vulnérables des communautés urbaines, rurales et du Nord. Les responsables de la région ont établi un site qui réunit Service Canada et ServiceOntario dans la ville de Picton afin de permettre un accès plus facile à ces services.
- Les responsables de la région ont mis sur pied l'Inclusivity Service Advisory Network composé d'intervenants et de clients handicapés, en vue d'améliorer l'accessibilité des services d'EDSC.

Région du Québec

- Les responsables de la région ont aidé les étudiants étrangers à obtenir un numéro d'assurance sociale en tenant des cliniques mobiles dans les universités montréalaises, grâce auxquelles 1 585 numéros d'assurance sociale ont été attribués aux étudiants.
- Les temps d'attente en ligne pour les bureaux des passeports de la grande région de Montréal ont été affichés.

Région de l'Atlantique

- La région a conclu un partenariat avec Pêches et Océans Canada pour offrir une compensation financière aux pêcheurs touchés par l'importante présence de glace dans les eaux au large des côtes de Terre-Neuve et du Québec. Le Programme d'aide d'urgence liée aux conditions des glaces a indemnisé 572 clients.
- Les responsables de la région ont mis en place un plus grand nombre de services de vidéoclavardage pour mieux soutenir les services offerts dans les régions rurales et éloignées et l'expansion continue des services. Ils ont également présenté les Services mobiles et de liaison aux communautés, en se concentrant sur les communautés autochtones.

Contexte opérationnel et principaux et risques

Contexte opérationnel

Les facteurs économiques et sociaux continuent d'influer sur les activités du Ministère et sur les stratégies qu'il adopte pour obtenir des résultats. Le contexte opérationnel en 2017-2018 a été caractérisé par une économie forte et en croissance, stimulée par les dépenses de consommation, la vigueur du marché de l'habitation dans les régions, une économie mondiale robuste, ainsi qu'un soutien accru du gouvernement aux familles et des investissements dans les infrastructures. Le Canada a dominé les pays du G7 pour ce qui est de la croissance du produit intérieur brut (PIB) en 2017 et plusieurs indicateurs relatifs au marché du travail, y compris les taux d'emploi et de chômage, ont atteint des sommets historiques. Entre-temps, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi recevant des prestations de revenu régulières a diminué, atteignant le point le plus bas en plus de deux décennies.

Pour ce qui est de l'avenir, les préoccupations croissantes au sujet du commerce international et l'évolution du contexte politique posent des risques pour l'économie canadienne. De plus, on peut s'attendre à une croissance plus modeste du PIB et de l'emploi à mesure que la population canadienne vieillit et que des pénuries de compétence et de main-d'œuvre se manifestent au sein de certaines régions et professions. Par conséquent, les mesures prises par EDSC en 2017-2018 avaient pour objet de soutenir la croissance inclusive en intégrant davantage les groupes sous-représentés – comme les Autochtones, les nouveaux immigrants et les personnes handicapées – au marché du travail, et de faire en sorte que les Canadiens possèdent les compétences appropriées pour occuper les emplois de demain, ce qui permettra au Canada de maintenir le rythme de sa progression au chapitre du niveau de vie. Le Ministère a également accordé une attention particulière aux besoins de la population vieillissante en veillant à ce que le nombre croissant de retraités et d'autres personnes qui ne sont plus en mesure de faire partie de la main-d'œuvre bénéficient d'une sécurité du revenu suffisante.

Conscient de ce contexte, de l'évolution des attentes des clients et du nombre croissant de prestataires du Ministère, EDSC se penche sur des moyens de transformer sa façon de fournir des services aux Canadiens de manière à améliorer l'accès, la qualité, la rapidité et l'expérience. Pour atteindre cet objectif, le Ministère travaille avec ses clients et d'autres intervenants en vue de déterminer les pratiques exemplaires en matière de technologie et de prestation de services qui

peuvent rendre ses services plus accessibles. Les améliorations à apporter aux services sont mises de l'avant dans le Plan de transformation des services du Ministère. Il est à noter que le gouvernement prévoyait dans le budget de 2018 d'importants investissements pour faire en sorte que les Canadiens reçoivent des services qui répondent à leurs besoins. En ce qui concerne EDSC, il s'agissait principalement de moderniser le versement des prestations, notamment en accélérant les processus de demande; en améliorant la prestation des services de l'assurance-emploi au moyen de prestations exactes versées en temps opportun; en améliorant l'accès aux centres d'appels; en simplifiant les obligations des employeurs en matière de présentation de rapports; en améliorant l'accès des clients confrontés à des obstacles particuliers aux services; et en modifiant les dispositions législatives ministérielles de sorte que la prestation des services témoigne d'une plus grande collaboration.

Principaux risques

En 2017-2018, les principaux risques concernent la capacité du Ministère de concrétiser un ambitieux programme de transformation des services sans interrompre les services offerts aux Canadiens; d'exploiter des données afin d'atteindre les objectifs en matière de services et de politiques tout en respectant l'engagement en faveur de la protection des renseignements personnels; et de maintenir un effectif compétent en vue des besoins opérationnels actuels et futurs.

Pour atténuer ces risques, le Ministère a créé des structures de gouvernance dans le but de concilier ses initiatives de transformation des services et l'exécution continue des programmes, ce qui englobe la création d'un groupe consultatif sur les investissements en vue de tirer le meilleur parti possible de ses investissements dans les technologies de l'information. Au 31 mars 2018, EDSC mettait également la dernière main à son nouveau plan de sécurité ministérielle pour assurer la gestion stratégique des données et de la protection des renseignements personnels. En ce qui concerne les ressources financières et humaines, EDSC a mis en œuvre des stratégies relatives à l'effectif pour donner suite à ses objectifs en 2017-2018.

Le tableau sur les risques ci-dessous présente les risques propres au Ministère et les progrès réalisés en vue de les atténuer.



Principaux risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible qu'EDSC ne réponde pas aux attentes croissantes des Canadiens, soit d'obtenir des services gouvernementaux faciles d'accès, respectant les délais, précis, et efficaces.	Pour qu'il soit plus facile de répondre aux attentes des Canadiens en matière de prestation de services, EDSC a lancé la Stratégie de service et le Plan de transformation des services. Ce dernier est un plan pluriannuel visant à moderniser et à améliorer la prestation des services qui permettra aux Canadiens de recourir à un libre-service numérique, d'accéder facilement aux services et de recevoir des services adéquats de qualité en temps opportun. Le Plan de transformation des services est axé sur les clients et continue de mettre les Canadiens à contribution à l'aide de sondages, de groupes de discussion et du prototypage rapide en vue d'améliorer leur expérience et de répondre à leurs attentes. EDSC a également élaboré et mis en œuvre l'initiative de gestion du portefeuille des applications pour gérer l'ensemble des applications et des plates-formes de TI qui contribuent à la prestation des services, ce qui comprend l'élaboration de plans pour la mise hors service et le remplacement des solutions. Ce processus a permis au Ministère de déterminer les applications de TI dans lesquelles investir ou desquelles se dessaisir en fonction des objectifs globaux en matière de transformation.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : - Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Assurer un suivi et communiquer les progrès réalisés entourant les engagements du gouvernement du Canada. Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite. Faire en sorte que les mesures de rendement et la rétroaction des Canadiens orientent notre travail. Travailler avec la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement afin d'établir des normes de services transparentes pour faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes touchent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit. Priorités ministérielles : - Élaborer et mettre en œuvre une infrastructure et des plates-formes de TI modernes qui permettent de diffuser l'information de façon efficace et efficiente et en temps opportun dans l'ensemble de l'organisation. Les clients peuvent obtenir tous les services par le libre-service numérique. Tous les modes de prestation permettent aux clients d'accéder sans heurt aux services regroupés et connectés. Les clients bénéficient de services rapides, précis et de grande

			qualité. Les besoins des clients sont anticipés.
Il est possible que le Ministère ne soit pas en mesure de réaliser efficacement le programme actuel du gouvernement et les initiatives de transformation du Ministère tout en assurant la prestation continue des services.	Le Plan de transformation des services a été mis en œuvre afin d'atteindre les objectifs et les engagements énoncés dans la Stratégie de service et le cadre de modernisation du Ministère. Par ailleurs, un comité sur la transformation des services a été mis sur pied pour assurer un leadership à l'échelle de l'organisation dans le cadre du Plan de transformation des services. EDSC a élaboré des stratégies d'amélioration des services pour le RPC et la SV afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent leur pension et leurs prestations en temps opportun et avec exactitude, tout en optimisant le traitement des demandes. Les clients peuvent maintenant consulter l'état de leur demande en ligne et les aînés admissibles sont automatiquement inscrits au programme de la SV. Afin d'éviter toute interruption dans les programmes et services, le Ministère a continué d'assurer l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance de plans de redressement technique et il est en voie de mettre à jour la directive sur la gestion de la continuité des opérations. Des ententes sur les niveaux de service ont été conclues avec Services partagés Canada (SPC) pour des services particuliers, au besoin, et un programme de gestion des fournisseurs de TI a été mis en place pour encadrer l'évaluation du rendement et des risques des fournisseurs essentiels aux programmes et services d'EDSC.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Assurer un suivi et communiquer les progrès réalisés entourant les engagements du gouvernement du Canada. Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite.
Il est possible que des employés du Ministère ou	En 2017-2018, EDSC a continué de renforcer son processus de	Ce risque horizontal concerne	Engagements énoncés dans la

des tiers consultent, utilisent, communiquent ou éliminent par inadvertance ou de façon inappropriée les renseignements personnels et de nature délicate que détient EDSC.	définition et d'évaluation des risques liés à la protection des renseignements personnels et d'améliorer les mesures d'atténuation pour veiller à l'application des exigences en matière de protection des renseignements personnels et au respect des pratiques qui ont trait à la gestion de l'information (périodes de conservation, exigences en matière de stockage et mesures de sécurité). EDSC s'est penché sur les procédures liées à la priorité accordée aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et aux ententes d'échange de renseignements; il a entrepris de passer régulièrement en revue les priorités ministérielles en matière de protection des renseignements personnels; il a fourni de façon soutenue des conseils sur les risques et les politiques en matière de protection des renseignements personnels pour les programmes et projets, et il a examiné les données sur ses programmes et ses fonds de renseignements (Info Source). EDSC a continué d'appuyer de façon proactive les modifications législatives de la Loi sur la protection des renseignements personnels en participant aux activités liées à la réforme de la Loi sur la protection des renseignements personnels du ministère de la Justice. Les résultats d'un audit interne effectué en 2018 sur la gestion et l'application de certaines EFVP sont utilisés pour faire en sorte que les pratiques en matière de protection de la vie privée soient conformes aux exigences issues des lois et des politiques. Au 31 mars 2018, un nouveau plan de sécurité ministérielle était en voie d'être achevé; un processus normalisé d'évaluation	tous les programmes et services du Ministère.	lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Relever la barre en matière d'ouverture et de transparence au sein du gouvernement. Priorités ministérielles : Gérer l'information et les données afin de voir à ce qu'elles soient utilisables et accessibles horizontalement dans l'ensemble du Ministère, selon les besoins.
---	---	--	---

	de la menace et des risques a été élaboré, et un système amélioré de suivi des incidents de sécurité a été introduit dans les bureaux régionaux de sécurité. EDSC a poursuivi la mise à l'essai d'une plate-forme de gestion des interventions et de la conformité appelée ARCSight en vue de déterminer s'il est efficace de surveiller les registres et de signaler les accès inappropriés aux demandes de numéro d'assurance sociale et au Registre d'assurance sociale. En 2017-2018, EDSC a continué de vérifier régulièrement le volet « Données utilisées » pour veiller au respect des directives et a terminé la mise en place du processus de surveillance du trafic sur le réseau (Données actives) afin de déterminer ce qui constitue une utilisation appropriée et sécuritaire du réseau électronique et d'en assurer l'application. De plus, EDSC a entrepris de revoir son cadre de gouvernance de la protection des renseignements personnels, ce qui a entraîné la mise sur pied d'un comité sur la protection des données qui devra assurer un équilibre entre les données stratégiques et la gouvernance de la protection des renseignements personnels.		
Il est possible que la gestion actuelle de l'information ainsi que les outils, les procédures et les pratiques ne suivent pas le rythme de la croissance de l'information électronique et de la demande accrue pour cette information, ce qui pourrait engendrer des difficultés pour trouver de l'information et y avoir accès, ou encore générer des renseignements	EDSC a fait progresser l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de conservation et d'élimination des documents afin d'améliorer ses pratiques en matière de gestion de l'information et de suivre le rythme de la croissance de l'information électronique et de la demande accrue pour cette information. Une validation de principe, qui consistait à évaluer les flux de travaux et les	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Engagement à placer la barre plus haut en matière d'ouverture et de transparence au sein du gouvernement



incomplets ou fournis en dehors des délais prescrits ainsi que le dédoublement des travaux à l'appui du processus décisionnel de la haute direction.	méthodes d'intégration, a été menée pour GCdocs en 2017-2018. De plus, la première version du Système intégré du Programme du travail a été diffusée en janvier 2018 dans l'optique d'élaborer et de mettre en œuvre un système de TI unique qui peut fournir des données pertinentes sur les activités et permettre des interactions avec les clients grâce à une technologie moderne et accessible.		Priorités ministérielles: Gérer l'information et les données afin de voir à ce qu'elles soient utilisables et accessibles horizontalement dans l'ensemble du Ministère, selon les besoins. Mettre l'accent sur un processus systématique pour convertir les données brutes en renseignements utilisables pour la prise de décisions et la gestion des connaissances.
Il est possible que le Ministère ne puisse pas maintenir un effectif suffisant ou attirer des employés qualifiés possédant les compétences requises pour combler les besoins actuels et futurs de l'organisation.	EDSC a fait progresser les initiatives et les activités de sa Stratégie de l'effectif et du Plan d'action de l'effectif 2017-2018 afin de renforcer efficacement la capacité des ressources humaines de répondre aux besoins organisationnels. En 2017-2018, une enquête sur l'évaluation de la culture ministérielle a été menée, et les résultats ont été analysés conjointement avec les résultats d'autres enquêtes ministérielles réalisées de 2014 à 2017. Les résultats de l'analyse serviront à élaborer une nouvelle stratégie de leadership qui ciblera les connaissances clés, l'état d'esprit et les facteurs comportementaux dont les dirigeants actuels et futurs d'EDSC auront besoin pour s'adapter à la culture ministérielle privilégiée. Parmi les autres travaux en cours au Ministère, notons l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle approche intégrée de planification de l'effectif qui permettra aux cadres de direction d'EDSC de répondre aux besoins en matière de perfectionnement des cadres et de planification de la relève. En 2017-2018, le Ministère a commencé à élaborer un cadre de gestion axé sur les compétences pour encadrer le	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : - Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. - Assurer un suivi et communiquer les progrès réalisés entourant les engagements du gouvernement du Canada. Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite.

	perfectionnement des employés. Un cadre de perfectionnement professionnel a été préparé, de même qu'un programme et des lignes directrices sur les approches novatrices en matière d'embauche et de recrutement, de perfectionnement et de maintien en poste des employés, dont les directions générales et les régions d'EDSC peuvent se servir pour établir des programmes de perfectionnement professionnel. Un programme pilote de perfectionnement professionnel du groupe EC est prévu pour 2018-2019. De plus, un groupe de travail ministériel a été mis sur pied et il a commencé à élaborer des profils de compétences et des parcours d'apprentissage pour diverses communautés, dont quatre volets du groupe EC, soit la politique, la recherche, l'évaluation et les données. Par ailleurs, le Programme national d'intégration des étudiants a été mis sur pied afin d'attirer et de recruter les personnes talentueuses qui possèdent des compétences convoitées et de tirer parti des liens avec les établissements d'enseignement, des nouvelles méthodes d'évaluation et des façons novatrices de commercialiser ses possibilités d'emploi. Afin que le Ministère continue d'attirer et de maintenir en poste un effectif qualifié, EDSC a élaboré et mis en œuvre sa stratégie de recrutement pour 2017-2020. La stratégie favorise l'embauche en vue de l'excellence et du renouvellement de l'effectif de l'organisation au moyen d'approches stratégiques en matière de recrutement, l'accent étant mis sur le recrutement de talents autochtones, les pratiques novatrices en matière d'offres		
--	--	--	--



	d'emploi, les communications ministérielles et les stratégies de marque pour appuyer les efforts de recrutement. De plus, un nouveau plan d'action 2018-2021 sur les langues officielles et un plan d'action renouvelé sur l'apprentissage d'une langue seconde ont été élaborés pour accroître la capacité bilingue au sein d'EDSC.		
Il est possible que les grands projets du Ministère dépassent le budget prévu, subissent des retards importants ou ne soient pas terminés dans les délais prévus.	Le Ministère a continué à favoriser l'utilisation des outils de gestion de projets existants, comme le Système d'information sur la gestion de projets (SIGP) afin de donner des renseignements en temps réel sur l'état des projets, les échéanciers et les dépenses. De plus, les membres des équipes de projet ont reçu une formation et des conseils sur les pratiques exemplaires en gestion de projets et ont élaboré un modèle de perfectionnement des compétences destiné aux gestionnaires de projet. Au besoin, le Ministère exploitera les contrats de capacité à la demande en place pour assurer une expertise en matière de gestion de projets. Le Ministère a présenté une nouvelle attestation de conseiller en gestion financière en vue de veiller à l'exactitude des données financières, d'améliorer son approche en matière d'assurance et de vérifier si les projets sont prêts à passer à l'étape suivante. Les projets et leurs données financières sont maintenant examinés avant d'être transmis au comité directeur en vue de passer à l'étape suivante. La combinaison de ces éléments permet de mieux planifier et gérer les projets, ce qui entraîne moins de retards et d'augmentations de coûts tout au long de leur cycle de vie.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Priorités ministérielles : Renforcer la planification et le rendement en poursuivant l'intégration et l'utilisation de l'architecture opérationnelle et de la schématisation des processus opérationnels à l'échelle de l'organisation.

Il est possible que les grands projets d'investissement du Ministère (p.ex. remplacer l'infrastructure de TI, les plates-formes et les systèmes désuets) ne soient pas utilisés de façon optimale pour atteindre les objectifs opérationnels.	EDSC a mis sur pied un groupe consultatif sur les investissements composé de membres provenant de divers secteurs du Ministère. Le groupe consultatif se sert de son expertise opérationnelle pour se pencher sur les nouveaux projets en vue d'établir les priorités et de déterminer s'ils permettront de respecter les priorités et objectifs opérationnels du Ministère, et de déterminer si le Ministère a la capacité d'entreprendre ces grands projets d'investissement.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite. Priorités ministérielles : Renforcer la planification et le rendement en poursuivant l'intégration et l'utilisation de l'architecture opérationnelle et de la schématisation des processus opérationnels à l'échelle de l'organisation.
Il existe un risque qu'EDSC ne soit pas en mesure d'atteindre les objectifs ou les résultats attendus établis dans la Politique sur les résultats du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), limitant ainsi sa capacité à atteindre les résultats et à les communiquer de manière efficace aux Canadiens.	EDSC a défini les responsabilités, les résultats et les indicateurs de base du cadre ministériel sur les résultats en se fondant sur de vastes consultations à l'échelle du Ministère. Ce cadre illustre à la fois le rendement du Ministère et les objectifs stratégiques qu'il cherche à atteindre ou à faire progresser. Le cadre a été approuvé par le Conseil du Trésor à l'automne 2017 et servira de référence lors de la production des rapports qui ont trait à l'exercice 2018-2019. Des profils de l'information sur le rendement pour chacun des programmes d'EDSC ont été définis en vue de fournir de l'information sur les objectifs de chaque programme ainsi que sur les résultats qu'ils visent à atteindre. Pour appuyer la mise en œuvre de la politique, le Ministère a nommé un agent principal des résultats et de l'exécution et a mis en place le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation, aux fins d'orientation et de surveillance.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Mettre l'accent sur les résultats. Assurer un suivi des progrès sur les engagements pris et en rendre compte; évaluer l'efficacité des travaux réalisés par EDSC; harmoniser les ressources et les priorités afin d'obtenir des résultats pour les Canadiens. La mesure du rendement, la présentation de preuves et la rétroaction des Canadiens seront la pierre angulaire de notre travail. Priorités ministérielles : Continuer d'améliorer le processus ministériel de planification intégrée en peaufinant le cadre stratégique du Ministère et en le mettant en application, ainsi qu'en simplifiant le processus de planification et de rendement et en intégrant un outil de gestion de la planification et du rendement.

Résultats : ce que nous avons accompli

Programme 1.1: Réseau de services à l'appui d'autres ministères du gouvernement

Description

Ce programme contribue aux programmes du gouvernement du Canada en veillant à ce que les Canadiens aient l'information nécessaire pour choisir en connaissance de cause les programmes et les services à leur disposition, ainsi que les outils pour y avoir accès, tout en favorisant la transition vers les modes de service privilégiés. Les Canadiens peuvent accéder à des renseignements sur EDSC et sur d'autres programmes et services fédéraux de la façon la plus accessible et pratique qui soit, obtenir rapidement des réponses précises à leurs questions et recevoir les renseignements ou les services dont ils ont besoin ou être aiguillés vers ceux-ci. Dans le cadre de ce programme, les renseignements et les services sont offerts aux Canadiens au moyen d'Internet, de la ligne 1800 O-Canada, de services téléphoniques personnalisés et d'un réseau de points de service offrant des services en personne.

Résultats

Améliorer les services en personne

EDSC a élaboré une stratégie visant à améliorer l'accès en personne aux services dans les collectivités tout en tirant parti des possibilités de renforcer la prestation des services. Cette stratégie comprenait les mesures suivantes :

- Lancement du Programme de gestion surveillance de la qualité du service en personne en 2017-2018 afin de surveiller la qualité de la prestation des services dans les Centres Service Canada. Une fois terminé, ce programme permettra au Ministère d'améliorer l'uniformité de l'expérience de service dans tous ses points de service;
- Établissement de partenariats avec d'autres ordres de gouvernement pour offrir un soutien en personne aux collectivités rurales;
- Amélioration de l'accès aux services dans les régions éloignées, par exemple au moyen de visites dans 613 communautés autochtones*.

*Remarque : Service Canada et l'Agence du revenu du Canada ont visité 613 collectivités dans le cadre d'une initiative de sensibilisation intensive d'un an, ce qui a engendré les opérations de service suivantes : production de déclarations de revenus et demandes de l'Allocation canadienne pour enfants, Mon dossier Service Canada, demandes de la SV, demandes d'assurance-emploi, renvois aux services provinciaux ou autres, demandes du RPC, demandes de passeport, demandes de prestations d'invalidité du RPC.

Gestion de l'expérience des clients

En 2017-2018, Service Canada a mené un sondage sur l'expérience de la clientèle pour six grands programmes : assurance-emploi, RPC, Programme de prestations d'invalidité du RPC, SV, SRG et numéro d'assurance sociale. Les résultats du sondage indiquent un taux global de satisfaction de la clientèle de 86 % pour les programmes. De plus, pour appuyer la modernisation de l'expérience client et veiller à ce qu'une approche axée sur le client demeure à l'avant-plan, des schémas du parcours du client (représentations visuelles des interactions entre le client et l'organisation) ont été élaborées. Elles sont utilisées pour permettre au Ministère de cerner les défis et les irritants du point de vue du client et de trouver des solutions afin d'améliorer l'expérience client. Dans le cas du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRC), à l'été 2017, les schémas du parcours du client ont servi à confirmer l'orientation des améliorations au service en validant et en confirmant la refonte du

processus de demande du PPIRPC. Les schémas ont validé la nécessité de modifier le formulaire de demande complexe comptant plus de 40 pages pour en faire un document en langage clair et simple.

Renouvellement du Web

Emploi et Développement social Canada est l'éditeur principal du gouvernement du Canada et est responsable d'un certain nombre d'outils, de services et de processus d'entreprise qui appuient la présence du gouvernement du Canada sur le Web et dans les médias sociaux. À ce titre, EDSC offre de la formation, du soutien et des conseils aux institutions qui misent sur les services communs utilisés pour offrir le Canada.ca et d'autres services tels que la salle de presse centralisée.

En sa qualité d'éditeur principal, le Ministère a été responsable de la migration du contenu Web prioritaire vers le site Canada.ca. Cela a été achevé en décembre 2017.

Le gouvernement du Canada a maintenant un site Web unique où les clients peuvent trouver de l'information et des services offerts dans l'ensemble de l'administration fédérale. Le site comprend le contenu prioritaire de nombreuses institutions, dont l'Agence du revenu Canada, Santé Canada, et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le site Canada.ca offre une plus grande sécurité et un accès plus rapide dans un site amélioré et axé sur les citoyens. La fonction de recherche commune permet aux Canadiens de trouver de l'information sur les programmes et services généraux du gouvernement du Canada, ainsi que des renseignements détaillés sur les programmes et services offerts par l'entremise d'EDSC.

Le site Canada.ca a dépassé la Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada pour les personnes handicapées. Plus de 30 institutions utilisent les nouvelles méthodes d'analyse Web pour comprendre et optimiser l'utilisation du site Web. Le service de recherche prend maintenant en charge la recherche interne sur Canada.ca et dans presque tous les autres sites Web du gouvernement. En outre, plus de 35 institutions ont adopté le modèle de Canada.ca pour plus de 60 applications commerciales. Le Ministère fournit également un outil de gestion des médias sociaux qui prend en charge plus de 3 000 comptes de médias sociaux, ce qui facilite la communication avec les Canadiens. De plus, le contenu Web représentant environ 70 % de la fréquentation des sites Web faisant partie du champ du gouvernement du Canada a été transféré vers le site Canada.ca.

Initiative sur les dossiers électroniques

L'objectif de l'initiative sur les dossiers électroniques était de créer un point d'entrée unique pour les services en ligne d'EDSC. En 2017, dans le cadre d'ateliers de conception découlant du programme de transformation, EDSC a cerné des possibilités d'élargir le dossier électronique pour offrir plus de services en ligne que ce qui avait été prévu au départ. Par conséquent, l'initiative sur les dossiers électroniques a pris fin et les efforts ont été réorientés vers le dossier unique, qui depuis, a été intégré dans le Plan de transformation des services.

1 800 O-Canada

Le centre d'appels 1 800 O-Canada a réussi à atténuer les risques immédiats posés par son recours aux anciennes solutions des centres d'appels. Au total, 35 lignes téléphoniques, 5 boîtes de courriel, 2 lignes de télécopieur et 4 appareils de télécommunication pour les personnes malentendantes ont été transférés vers une nouvelle plate-forme de centre d'appels provisoire entièrement prise en charge et hébergée par SPC.

Cette migration a eu lieu sans interruption des services aux Canadiens, tout en maintenant les normes et la qualité du service. Par exemple :

- Le service téléphonique 1 800 O-Canada a répondu à 1,66 million d'appels, et dans 81 % des cas, on a répondu en 18 secondes ou moins (dépassant l'objectif du service qui était de 80 %). Les services d'information personnalisés ont fourni 40 services téléphoniques et 4 services de



courriel au nom d'autres programmes et services gouvernementaux. Les services d'information personnalisés ont atteint les objectifs de niveau de service négociés avec 95 % de leurs clients du gouvernement du Canada;

- Le dépôt de connaissances complet qui soutient le service 1 800 O-Canada et les services d'information personnalisés a été mis à jour et validé par des experts du programme ministériel, et la qualité linguistique du français et de l'anglais y a été vérifiée.

Résultats obtenus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les Canadiens sont en mesure d'obtenir des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Canada de la manière la plus accessible et la plus pratique possible.	Pourcentage de Canadiens qui ont accès à un point de service de Service Canada dans un rayon de 50km de leur résidence.	90 %	31 mars 2018	96,2 %	96, 2%	96,2 %
	Pourcentage d'appels traités – 1 800 O-Canada.	95 %	31 mars 2018	99,6 %	99, 6%	99, 5%

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses pour l'exercice 2017-2018	Dépenses prévues pour l'exercice 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées pour l'exercice 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations) pour l'exercice 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) pour l'exercice 2017-2018
Dépenses brutes	61 037 812	61 037 812	64 868 610	63 558 378	2 520 566
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	5 000 000	5 000 000	5 000 000	3 693 234	(1 306 766)
Dépenses nettes	56 037 812	56 037 812	59 868 610	59 865 144	3 827 332
Aucun écart significatif.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Différence (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
389	325	(64)
Le programme comprend les ETP prévus pour lesquels les dépenses sont présentées sous d'autres programmes. La différence entre les ETP prévus et les ETP réels résulte d'un remaniement des ETP entre les programmes pour tenir compte des variations dans la dotation et les activités au sein de l'organisation.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC est disponible sur le site Web du Ministère et dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xv}.



Programme 1.2: Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada

Description

Ce programme assure la prestation, la supervision et la surveillance de services au nom de programmes d'autres ministères fédéraux, en vertu d'ententes de prestation de services. Il fournit également aux Canadiens des renseignements de base et détaillés sur les programmes et les services qui leur sont offerts afin qu'ils aient accès à un éventail de programmes, de prestations et de services fédéraux (en personne, par téléphone, par la poste ou par Internet); des services de réception des demandes et de vérification de leur exhaustivité; des services d'authentification des clients et de validation des pièces d'identité; un accès rapide et direct à des agents spécialisés d'autres ministères; et une place dans le réseau de prestation de services pour les autres ministères. Il permet de sortir des cloisonnements des ministères et des programmes pour établir un réseau de prestation de services sans discontinuité et, ainsi, d'offrir des services de façon plus rapide, précise et rentable aux Canadiens.

Résultats

Modernisation des services de passeport

Le Ministère continue de collaborer avec IRCC pour moderniser les services de passeport dans le but d'améliorer la prestation des services et l'accessibilité en offrant des services plus pratiques aux Canadiens.

Service Canada fournit les services nationaux de passeport dans l'ensemble du pays en utilisant tous les modes de prestation de services. Ces services comprennent la communication de renseignements, la réception des demandes, la validation de l'identité, la production de passeports et leur distribution aux demandeurs admissibles, et ce, rapidement et sans erreur.

En 2017-2018, le Ministère a également amélioré l'efficacité du programme en :

- collaborant avec IRCC en vue de remplacer l'infrastructure de TI vieillissante du programme en se préparant au déploiement d'un nouveau système de délivrance de passeports et à la mise en œuvre de plusieurs approches de prestation de services;
- offrant des services de passeport, y compris des services de validation de documents, à l'échelle d'un réseau élargi de Service Canada. Les Canadiens peuvent maintenant se rendre dans un Centre Service Canada pour demander un passeport.

Cadre des partenariats

Le budget de 2018 comprenait une proposition visant à modifier la législation du Ministère afin de fournir des services aux partenaires, y compris les institutions fédérales et les autres administrations canadiennes. Le Ministère continue de faire évoluer le cadre des partenariats pour appuyer ces nouvelles autorisations.

Résultats obtenus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les programmes d'autres ministères fédéraux sont exécutés de façon cohérente au moyen d'une surveillance efficace conformément aux ententes de partenariat.	Pourcentage des services d'information personnalisés qui respectent les normes des ententes sur les niveaux de service.	95 %	31 mars 2018	95 %	98 %	97,1 %
Le pourcentage de services conformes aux normes des ententes sur les niveaux de service établies avec les clients (SIP) a atteint l'objectif de 95 % en 2017-2018, mais le résultat final a été légèrement inférieur à celui des années précédentes. Les résultats légèrement inférieurs s'expliquent par la diminution du nombre de services d'information personnalisés au cours de la dernière année, dont certains ont été inférieurs à l'objectif en raison d'un nombre d'appels plus élevé que prévu et des ressources qui y ont été affectées, ce qui a eu un impact proportionnellement plus important sur le niveau de rendement global.						

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations pouvant être utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	178 192 378	178 192 378	198 352 674	164 695 524	(13 496 854)
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	157 537 909	157 537 909	179 390 050	145 808 750	(11 729 159)
Dépenses nettes	20 654 469	20 654 469	18 962 624	18 886 774	(1 767 695)
Aucun écart significatif.					



Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
2 238	1 991	(247)
À la suite du transfert à EDSC de la responsabilité de la prestation des services de passeport, les services ont été fournis en conformité aux ETP prévus à cette fin. La différence est principalement attribuable à la réserve pour éventualités (passeports) qui a été créée pour parer aux imprévus et aux augmentations des volumes, et qui n'a pas été utilisée.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC est disponible dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xvi}.

Programme 2.1: Compétences et emploi

Description

Le programme Compétences et emploi du Ministère offre de la formation et d'autres mesures de soutien aux Canadiens pour les aider à trouver et à conserver un emploi. En vue de soutenir la croissance inclusive, ces programmes s'attaquent aux obstacles à la pleine participation et favorisent la mobilité partout au pays. Les initiatives s'inscrivant dans ces programmes concourent à la réalisation d'objectifs généraux communs, à savoir favoriser le perfectionnement des compétences, encourager la participation au marché du travail assurer l'efficacité du marché du travail.

Résultats

- 1. Croissance inclusive – Au cours de l'exercice 2017-2018, EDSC a élaboré et mis en œuvre des mesures visant à accroître la participation des Autochtones et des groupes sous-représentés au marché du travail afin d'aider tous les Canadiens à réussir, de renforcer la classe moyenne et d'améliorer le rendement du Canada. Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :**

Renouveler et améliorer la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones

- Collaboration étroite avec les dirigeants autochtones, les organismes de prestation de services dans le cadre de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA), les établissements d'enseignement ainsi que les gouvernements provinciaux et territoriaux pour éclairer l'élaboration du programme qui succédera à la SFCEA;
- Dans le budget de 2018, le gouvernement a prévu 2 milliard de dollars sur cinq ans, puis 408.2 millions de dollars par année par la suite pour soutenir la création du Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones dans le budget de 2018;
- Prolongation des ententes relatives à la SFCEA jusqu'en mars 2019 pour garantir la continuité des services tout en élaborant conjointement la mise en œuvre du Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones pendant l'année de transition 2018-2019;
- Appui à l'amélioration de la formation en fonction des besoins des communautés grâce à 14 projets pilotes dans les domaines de la construction de logements, du traitement de l'eau et des services de garde;
- Investissement de 50 millions de dollars supplémentaires pour accroître la capacité des fournisseurs de services à répondre à la demande en matière de perfectionnement des compétences et de formation professionnelle;
- Conclusion d'un nouvel accord de contribution dans le cadre de la SFCEA avec la Première Nation Tsawwassen et poursuite des discussions avec d'autres gouvernements autochtones au sujet d'ententes de financement plus souples;
- En 2017-2018, 57 442 clients ont été servis dans le cadre de la SFCEA. Au cours de la même année, le programme a aidé 20 374 Autochtones à trouver un emploi et 10 158 Autochtones à retourner aux études, dépassant ainsi l'objectif lié au nombre de clients employés après leur participation au programme (de 14 000 à 16 500).



Favoriser le développement économique dans les communautés autochtones et créer des emplois pour les Autochtones

- Financement de 50 nouveaux projets du Fonds pour les compétences et les partenariats (FCP) visant à offrir des possibilités de formation à l'emploi aux travailleurs autochtones dans les domaines où la demande est élevée et où les compétences sont rares, en partenariat avec les employeurs et les communautés. Sur les 1 973 clients qui ont participé aux projets du FCP, le programme a aidé 545 Autochtones à trouver un emploi et 76 autres à retourner aux études;
- Collaboration avec Services aux Autochtones Canada, Innovation, Sciences et Développement économique Canada et d'autres partenaires fédéraux et provinciaux afin de garantir une approche coordonnée visant à accroître les possibilités de développement économique pour les Autochtones;
- Optimisation des ressources et des programmes existants, comme Services aux Autochtones Canada, l'Initiative sur les partenariats stratégiques, le Guichet-Emplois et les programmes destinés aux jeunes, afin d'inciter un plus grand nombre d'Autochtones à trouver un emploi durable et valorisant grâce au développement économique à l'échelle locale;
- Investissement de 44,3 millions de dollars pour appuyer les réparations et les rénovations, ainsi que pour répondre aux autres besoins cernés par les garderies dans le cadre du nouveau financement de 100 millions de dollars pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones, conformément au Fonds consacré à l'infrastructure sociale annoncé dans le budget de 2016.

Concevoir Service jeunesse Canada (anciennement l'initiative de service volontaire pour les jeunes)

Service jeunesse Canada appuie une vision du Canada où les jeunes servent leur communauté pendant leurs années de formation et gardent cette expérience avec eux tout au long de leur vie, favorisant une culture de service, de participation et de citoyenneté active. S'appuyant sur les travaux exploratoires menés par le Lab d'innovation d'EDSC, Service jeunesse Canada en est actuellement à la phase de conception, et son lancement officiel est prévu pour 2019.

EDSC oriente la collecte de données probantes et s'engage auprès des jeunes partout au Canada pour faire en sorte que Service jeunesse Canada soit un programme national de premier plan efficace, durable, accessible et inclusif qui est créé par les jeunes pour les jeunes. Le Ministère fait appel au Lab d'innovation pour ce projet afin de mettre à l'essai auprès de jeunes des prototypes élaborés pendant la phase de conception. Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :

- Tenue de séances de cocréation avec des groupes de jeunes, y compris ceux des groupes sous-représentés (p. ex. personnes handicapées, Autochtones, populations rurales et éloignées, communauté LGBTQ2 nouveaux arrivants), pour éclairer la création de Service jeunesse Canada en vue de générer des idées novatrices pour les mesures de soutien, les incitatifs et les structures de mentorat numériques;
- Mise à l'essai de possibilités de bénévolat novatrices et immersives de 6 à 12 mois dans le cadre desquelles les jeunes consacrent au moins 120 heures à faire du bénévolat avec des partenaires nationaux, ainsi que d'expériences de service locales avec des partenaires régionaux communautaires;
- Financement versé à un tiers, TalkingITGlobal, lequel a octroyé plus de 590 microsubventions d'une valeur de 250 \$, 750 \$ et 1 500 \$ pour appuyer des projets de bénévolat dirigés par des jeunes dans leurs collectivités;
- Partenariat avec Bénévoles Canada pour offrir un service pancanadien de jumelage, lequel proposera jusqu'à 50 000 possibilités de bénévolat;
- Partenariat avec Statistique Canada pour la réalisation d'une enquête longitudinale visant à suivre les résultats pour les participants à Service jeunesse Canada. Service jeunesse Canada continue de travailler avec des experts pour mieux comprendre le bénévolat et le service volontaire chez les jeunes au Canada.

Accroître le soutien à l'emploi et à la formation des jeunes

Le gouvernement du Canada a augmenté les possibilités d'emploi pour les jeunes Canadiens en investissant 395,5 millions de dollars supplémentaires dans la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) sur trois ans, à compter de 2017-2018, dans le but :

- d'aider plus de 33 000 jeunes vulnérables à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour trouver un emploi ou retourner aux études;
- de créer 15 000 emplois verts pour les jeunes Canadiens dans des secteurs comme l'agriculture et l'énergie renouvelable;
- de fournir aux jeunes plus de 1 600 nouvelles possibilités d'emploi dans le secteur du patrimoine.

De plus, 69 000 emplois d'été ont été créés en 2017-2018 dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. EDSC a servi plus de 82 000 clients par l'entremise d'Objectif carrière, de Connexion compétences et d'Expérience emploi d'été, incluant Emplois d'été Canada. En tant qu'initiative horizontale, mise en œuvre en collaboration avec 10 autres ministères et organismes fédéraux, la SEJ a fourni un soutien à plus de 90 000 jeunes en leur offrant des services de formation et d'emploi afin qu'ils puissent acquérir les compétences, les aptitudes et l'expérience professionnelle nécessaires pour bien amorcer leur carrière.

Le Ministère a également fait participer des partenaires et des intervenants clés aux travaux préparatoires en vue de l'élaboration de la SEJ modernisée (mieux adaptée aux besoins changeants et éclairée par les recommandations du Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes) qui a été publiée en juin 2017.

2. Compétences adaptées à la nature changeante du travail – EDSC a aidé les diplômés et les apprentis à acquérir des compétences, une expérience et des connaissances en demande pour réussir sur le marché du travail d'aujourd'hui et de demain. Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :

Mettre en œuvre le Programme de stages pratiques pour étudiants

Le nouveau Programme de stages pratiques pour étudiants (anciennement le Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants) a créé des stages coopératifs pour les étudiants dans les programmes en science, en technologie, en ingénierie, en mathématiques ou en commerce de concert avec des employeurs et des établissements d'enseignement postsecondaire. Au cours de sa première année d'activités, le Programme de stages pratiques pour étudiants a appuyé la création de plus de 1 100 nouveaux placements d'étudiants auprès d'employeurs dans huit secteurs économiques clés; 523 (46 %) de ces postes ont été pourvus par des étudiants de groupes sous-représentés, notamment des femmes en science, en technologie, en ingénierie, en mathématiques, des étudiants autochtones, des personnes handicapées, des nouveaux arrivants et des étudiants de première année. Le Programme de stages pratiques pour étudiants a particulièrement bien réussi à soutenir les femmes en science, en technologie, en ingénierie, en mathématiques, comme en témoigne le fait que 367 d'entre elles ont tiré parti de ces stages.

Renforcer la formation des apprentis en milieu syndical

EDSC a lancé le nouveau Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical dans le but d'aider les syndicats à acheter du matériel de formation à jour et d'appuyer des approches novatrices pour améliorer les résultats de l'apprentissage (p. ex. l'amélioration des compétences pour réussir dans les métiers, particulièrement pour les groupes clés, comme les femmes et les Autochtones). Au total, 34 projets ont été financés à raison d'environ 10 millions de dollars. Les résultats escomptés des projets comprennent de plus grandes possibilités de formation dans les collectivités éloignées et une participation accrue des groupes clés, dont les femmes, dans les métiers.



Élaborer une approche visant à améliorer les résultats des apprentis grâce à des investissements dans l'infrastructure

Le Ministère a collaboré avec Infrastructure Canada, les employeurs et les travailleurs afin d'établir un objectif en ce qui concerne l'embauche d'apprentis pour les projets d'infrastructure fédéraux. Cela a mené à l'inclusion de l'initiative des avantages communautaires en matière d'emploi dans les ententes bilatérales intégrées d'Infrastructure Canada qui sont en cours de négociation et de signature avec les provinces et les territoires pour les investissements en infrastructure. Les provinces et les territoires doivent rendre compte chaque année des progrès réalisés par rapport aux objectifs fixés au niveau des projets, ce qui comprend la possibilité de rendre compte de l'emploi des apprentis pour tous les grands projets d'infrastructure (de 10 à 25 millions de dollars).

3. Souplesse et adaptabilité des travailleurs – EDSC a mis en œuvre des engagements clés pour s'assurer que les Canadiens possèdent les compétences requises pour un marché du travail en évolution et comptent sur les mesures de soutien dont ils ont besoin pendant les périodes de transition et d'adaptation au marché du travail. Cette initiative comprenait ce qui suit :

Une nouvelle génération d'ententes intergouvernementales venant soutenir la formation professionnelle

EDSC a négocié avec l'ensemble des provinces et les territoires une nouvelle génération d'ententes de transfert relatives au marché du travail pour la mise en place de programmes de développement des compétences et d'emploi centrés sur les clients, axés sur les résultats, souples et adaptés aux besoins des personnes, des travailleurs, des employeurs et des groupes sous-représentés.

Le Ministère a rationalisé et élargi les ententes existantes en :

- regroupant de trois ententes de transfert (ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi, ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées et l'ancienne Initiative ciblée pour les travailleurs âgés) dans les nouvelles Ententes sur le développement de la main-d'œuvre (EDMO);
- augmentant de 2,7 milliards de dollars sur six ans le financement fédéral accordé aux provinces et aux territoires pour la formation professionnelle et le soutien à l'emploi dans le cadre des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et des nouvelles EDMO;
- modifiant la Loi sur l'assurance-emploi afin d'élargir l'admissibilité à la formation professionnelle et aux mesures de soutien à l'emploi, permettent ainsi à plus de personnes d'avoir accès aux mesures financées par l'assurance-emploi en vertu des EDMT et en accroissant la souplesse de la formation offerte par les employeurs.

Des ententes signées sont en vigueur dans la plupart des provinces et des territoires, et les négociations restantes doivent se terminer en 2018-2019.

Une stratégie commune de mesure du rendement pour les nouvelles EDMO et les EDMT modifiées a également été élaborée, ce qui permettra de mieux rendre compte des répercussions des investissements sur les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés.

Amélioration du régime d'assurance-emploi pour répondre aux besoins des Canadiens dans un marché du travail en évolution

Le 3 décembre 2017, EDSC a mis en œuvre des changements visant à rendre les prestations d'assurance-emploi pour les proches aidants et les congés correspondants en vertu du Code canadien du travail plus souples, inclusifs et faciles à obtenir. Cela comprend les éléments suivants:

- La nouvelle prestation d'assurance-emploi pour proches aidants, qui offre aux proches aidants admissibles jusqu'à 15 semaines de prestations pour leur permettre de fournir des soins ou du soutien à un adulte gravement malade ou blessé. La prestation d'assurance-emploi pour les parents d'enfants gravement malades, qui a été améliorée et rebaptisée « prestation pour proches aidants d'enfants », offre jusqu'à 35 semaines de prestations pour les soins prodigués à un enfant de moins de 18 ans gravement malade, et l'admissibilité a été élargie pour inclure tout membre de la famille, plutôt que seulement les parents;
- Accès amélioré aux prestations pour proches aidants et aux prestations de compassion de l'assurance-emploi, puisque les médecins et les membres du personnel infirmier praticien peuvent maintenant signer les certificats médicaux.

De plus, des prestations de maternité et parentales de l'assurance-emploi et des congés correspondants plus souples sont offerts en vertu du Code canadien du travail depuis le 3 décembre 2017 :

- Les parents ont maintenant plus de souplesse et peuvent choisir entre 2 options : des prestations parentales ordinaires pouvant atteindre 35 semaines payées à 55 % de la rémunération hebdomadaire moyenne, qui peuvent être reçues sur 12 mois, ou des prestations parentales prolongées pouvant atteindre 61 semaines payées à 33 % de la rémunération hebdomadaire moyenne, qui peuvent être reçues sur 18 mois;
- Les travailleuses peuvent maintenant demander les prestations de maternité de l'assurance-emploi plus tôt, jusqu'à 12 semaines avant leur date prévue d'accouchement, si elles le désirent.

4. Marché du travail efficace – EDSC a contribué à assurer la solidité et l'adaptabilité de la main-d'œuvre afin de stimuler la croissance et l'innovation. Cette initiative comprenait ce qui suit:

Examiner le Programme des travailleurs étrangers temporaires

Nous avons fait progresser le plan décrivant la marche à suivre pour le PTET de façon à ce que ce dernier fonctionne pour tous les travailleurs, pour les entreprises et pour l'économie canadienne. Parmi les réalisations spécifiques, mentionnons :

- Favoriser l'embauche de Canadiens : exigences accrues pour les employeurs en matière de recrutement dans le cadre du PTET, y compris l'utilisation obligatoire du service Jumelage-emploi du Guichet-Emploi et une augmentation des activités de sensibilisation auprès des groupes sous-représentés, pour faire en sorte que les Canadiens puissent accéder les premiers aux emplois offerts;
- Renforcer la protection des travailleurs : mise en œuvre d'un modèle axé sur les risques pour les inspections des employeurs; augmentation du nombre d'inspections sur place; et mise en œuvre d'une nouvelle politique de logement plus rigoureuse pour les travailleurs dans le secteur agricole primaire;
- Améliorer le traitement des études d'impact sur le marché du travail : lancement du programme de surveillance de la qualité du PTET et rationalisation des processus de remplacement et de transfert des travailleurs pour s'assurer de pouvoir répondre aux besoins du marché du travail canadien. Par exemple, le programme élimine la nécessité pour les employeurs recourant au Programme des travailleurs agricoles saisonniers et au volet Agriculture du PTET d'annoncer les postes pendant deux semaines avant de présenter une demande d'étude d'impact sur le marché du travail en vue de remplacer ou transférer des travailleurs;
- Favoriser l'innovation et la croissance : lancement du nouveau projet pilote Volets des talents mondiaux pour soutenir les employeurs novateurs à la recherche de travailleurs étrangers hautement qualifiés pour aider leur entreprise à croître.



Améliorer l'information sur le marché du travail offerte aux Canadiens, notamment les travaux réalisés auprès du Conseil de l'information sur le marché du travail

- Le Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT) a été enregistré à titre de société sans but lucratif. EDSC a participé activement à la mise en œuvre de la gouvernance de son conseil d'administration, y compris à la création du Comité consultatif pancanadien d'intervenants et du Comité d'experts en information sur le marché du travail, ainsi qu'à l'élaboration de plans et de stratégies pour aider le CIMT à réaliser ses priorités;
- Les travaux sur un nouvel outil interactif d'information sur le marché du travail pour les zones géographiques à l'échelle locale, qui sera lancé en 2018-2019, ont progressé;
- Les perspectives d'emploi et les données sur les salaires en vigueur ont été publiées sur le site Web du gouvernement du Canada. Des mises à jour des perspectives d'emploi et des données sur les salaires sont effectuées chaque année, et des mises à jour supplémentaires ont lieu lorsque de nouveaux renseignements sont disponibles (p. ex. un changement dans le salaire minimum);
- EDSC a financé des prévisions et des produits d'information sur le marché du travail sectoriels axés sur l'industrie, qui ont été distribués à divers utilisateurs, dont les employeurs, les travailleurs, les étudiants et les éducateurs. Ces investissements complètent le travail du CIMT.

5. Améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :

Automatiser les services de l'assurance-emploi

Au cours de l'exercice 2017-2018, le projet d'automatisation de l'assurance-emploi a mis en œuvre une série de changements tactiques visant à améliorer l'expérience client et la qualité du service. Il s'agit notamment des initiatives suivantes :

- Mise à niveau de l'infrastructure d'AppliWeb (demande d'assurance-emploi en ligne) pour garantir l'harmonisation avec les normes du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et de mobilité grâce à la version 4 de la Boîte à outils de l'expérience Web et au réseau de diffusion de contenu sur le thème du Canada;
- La fonction Alertez-moi, un service proactif qui utilise des avis génériques par courriel pour inciter les clients à ouvrir une session dans leur compte sécurisé Mon dossier Service Canada lorsqu'il y a de nouveaux messages importants sur leurs demandes d'assurance-emploi. En date du 31 mars 2018, le nombre d'abonnés à Alertez-moi s'élevait à 322 292.

Améliorer la fonction d'inscription automatique aux services du Guichet-Emplois pour les demandeurs de l'assurance-emploi, afin de fournir des outils aux chercheurs d'emploi

Le Guichet-Emplois a continué de travailler en collaboration avec le régime d'assurance-emploi sur les fonctions d'inscription automatique, notamment :

- Ajout d'un nouveau champ facultatif dans le système de demande d'assurance-emploi en ligne (AppliWeb) pour recueillir les adresses électroniques des demandeurs d'assurance-emploi (de décembre 2017 à mars 2018, 77 % des demandeurs ont fourni une adresse électronique);
- Inscription automatique des demandeurs de prestations régulières et de prestations pour pêcheurs de l'assurance-emploi aux Alertes-Emplois si leur adresse électronique est fournie dans AppliWeb; 21 % des demandeurs ayant fourni une adresse électronique ont été inscrits aux Alertes-Emplois de décembre 2017 à mars 2018. Au total, 122 749 demandeurs de prestations de l'assurance-emploi se sont inscrits aux Alertes-Emplois de cette façon, ce qui leur a permis d'être au fait des possibilités d'emploi.

Collaborer avec des intervenants des milieux syndicaux et des affaires pour élaborer des stratégies visant à réduire le fardeau relatif à la production de relevés de paye pour les employeurs, à améliorer la conformité relative à la production de relevés et à accroître la justesse et la vitesse du paiement des prestations d'assurance-emploi

En réponse à la recommandation formulée dans le rapport de l'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi voulant que l'on crée conjointement avec les entreprises une solution de partage de l'information sur la paye en temps réel (service de paye électronique), EDSC a fait appel aux employeurs, aux spécialistes de la paye, aux syndicats et à l'ARC, avec le soutien des commissaires (qui représentent les employeurs et les travailleurs), pour cerner les obstacles et les solutions possibles nécessaires à l'établissement d'un service de paye électronique.

Résultats obtenus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels		
				2017–2018	2016–2017	2015–2016
Les travailleurs disposent de la souplesse et du soutien nécessaires pour profiter des possibilités d'emploi ou pour vivre une transition sur le marché du travail.	Pourcentage de la population des chômeurs ayant cotisé au régime d'assurance-emploi au cours des 12 derniers mois qui ont récemment perdu leur emploi et qui étaient admissibles aux prestations d'assurance-emploi aux termes du régime.	83,7 %	31 mars 2018	Non disponible *	85,4 %	82,8 %
Les Canadiens, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, ont l'occasion d'acquérir les compétences nécessaires pour trouver un emploi productif et le conserver.	Proportion de clients en emploi après avoir participé à l'un des programmes d'emploi du gouvernement fédéral suivants: la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, le Fonds pour les compétences et les partenariats.	70 %**	31 mars 2017	72 %	69 %	71 %
*Données non disponibles avant la publication du rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi de 2017-2018.						
**L'objectif comprend les retours aux études.						

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses* 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	2 600 702 386	24 578 109 363	22 693 239 959	22 619 945 850	(1 958 163 513)
Comptes à fins déterminées	0	21 977 406 977	19 734 461 501	19 734 461 501	(2 242 945 476)
Recettes prévues affectées aux dépenses	817 186 633	817 186 633	945 908 143	935 887 615	118 700 982
Dépenses nettes	1 783 515 753	1 783 515 753	2 012 870 315	1 949 596 734	166 080 981
L'écart dans les dépenses brutes s'explique principalement par le fait que les dépenses réelles au titre des prestations d'assurance-emploi de la partie I ont été inférieures aux prévisions initiales en raison d'une amélioration des conditions du marché du travail, ce qui a entraîné une diminution des prestations régulières versées. *Les prestations d'assurance-emploi ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses du Ministère, mais elles le sont dans les dépenses prévues.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
9 120	10 254	1 134
Des ETP supplémentaires ont été nécessaires pour la mise en œuvre des mesures du budget de 2017 relatives à l'assurance-emploi (p. ex. changements aux prestations spéciales de l'assurance-emploi) et la prestation des services liés à ces mesures, afin d'appuyer l'augmentation des normes de service des centres d'appels et aux fins de transformation de l'administration centrale.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC est disponible dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada¹.

Initiatives horizontales

Amélioration des services et des prestations

Importance particulière accordée à l'innovation en 2017-2018

En 2017-2018, EDSC a élaboré le Plan de transformation des services pour appuyer son passage de la stratégie à la mise en œuvre en ce qui a trait à la transformation et à la modernisation de ses services dans le but d'améliorer la prestation des services aux clients.

Le Plan de transformation des services a été élaboré conjointement avec des Canadiens et des employés de l'ensemble du Ministère afin d'offrir le plus rapidement possible des solutions de grande valeur aux Canadiens. Dans le cadre du Plan, on a commencé à élaborer des solutions pour transformer l'expérience client, par exemple :

- En janvier 2018, le Ministère a lancé un projet pilote de sa solution de vidéoclavardage dans la région de l'Atlantique. Le projet pilote mené dans la région de l'Atlantique (et son expansion dans la région de l'Ouest et des territoires en mars 2018) était fondé sur l'expérience acquise dans la région du Québec, qui avait été la première à lancer le vidéoclavardage en mai 2016. Le service de vidéoclavardage offre aux clients qui se rendent dans un Centre Service Canada la possibilité d'être servis par un agent de service aux citoyens travaillant dans un autre Centre Service Canada grâce à la technologie de vidéoclavardage. Grâce à la mise en œuvre réussie du vidéoclavardage, ce service est actuellement offert aux clients à Saint-Léonard (Québec), à Fredericton (Nouveau-Brunswick), à Winnipeg et à Brandon (Manitoba). La mise en œuvre doit se poursuivre dans la région de l'Ontario en septembre 2018.
- En janvier 2018, des améliorations ont été apportées à l'outil Chercheur de prestations qui, au moyen d'une série de questions, fournit aux clients une liste des programmes de prestations auxquels ils pourraient être admissibles avant de présenter leur demande en ligne.
- En février 2018, une version bêta de l'application mobile de recherche d'emploi du Guichet-Emplois a été lancée sur iOS et Android (Apple App Store et Google Play store).
- Les Services de liaison et d'approche communautaire sont le mécanisme de prestation de services en personne d'EDSC qui offre des services souples aux communautés vulnérables lorsque des obstacles géographiques, technologiques, culturels, linguistiques et autres y empêchent l'accès aux services. La boîte à outils des Services de liaison et d'approche communautaire, qui est en cours d'élaboration, permettra au personnel responsable de la sensibilisation d'avoir un accès transparent à des conseils et à des outils pour faciliter l'exécution des programmes et la prestation des services aux clients dans les communautés urbaines, rurales et éloignées.
- Le Ministère a commencé à élaborer une solution de téléchargement de documents offrant aux clients la possibilité de télécharger des documents en ligne de façon sécuritaire pour les programmes qui en ont besoin.

Le Plan de transformation des services permet l'obtention de résultats à court terme pendant que nous continuons à trouver des solutions à moyen et à long terme.

Normes de service

En 2017-2018, le Ministère a entrepris des examens de ses normes de service pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV) en vue d'améliorer l'expérience de service qu'il offre à sa clientèle. Les examens ont comporté une série de consultations auprès des intervenants au cours de l'exercice, y compris dans le cadre de groupes de discussion en personne et de sondages d'opinion publique, en vue de recueillir les commentaires des clients, des employeurs et des employés de Service Canada. Les consultations ont principalement visé à déterminer la pertinence des normes de service actuelles et à obtenir un aperçu des changements qui devraient être envisagés du point de vue de ces groupes.

Même si les examens ont révélé que les normes de service actuelles liées à ces programmes répondent aux objectifs prévus et aux attentes des clients, ils ont également permis de constater que des améliorations supplémentaires pourraient être apportées.

Le Ministère envisage actuellement des options pour améliorer les normes de service à l'avenir.

Modernisation du versement des prestations

Le Ministère a continué de faire progresser l'initiative de modernisation du versement des prestations. L'initiative de Modernisation du versement des prestations consiste à accroître les fonctions de libre-service et d'automatisation offertes aux clients, à simplifier les processus opérationnels et à gérer les risques associés à la TI vieillissante, notamment les logiciels. Grâce à la modernisation du versement des prestations, le Ministère améliorera l'accès des Canadiens aux services de prestations. En octobre 2017, EDSC a amorcé la phase de définition de l'initiative, qui mettra l'accent sur la conception d'une prestation de services modernisée, élaborée conjointement avec les citoyens et les employés, et sur la planification détaillée requise pour que la mise en œuvre des solutions technologiques modernisées soit une réussite.

Stratégie d'amélioration des centres d'appel

En 2017-2018, le Ministère a collaboré avec d'autres ministères et le secteur privé pour se préparer à la migration des Centres Service Canada vers une nouvelle plate-forme de solution hébergée des centres de contact, une nouvelle plate-forme informatique moderne qui offrira de meilleures fonctionnalités. Ce travail comprenait la création de plans de découverte et de migration détaillés ainsi que la sensibilisation des employés aux outils et aux pratiques des fournisseurs. L'amélioration des systèmes de réponse vocale interactive ainsi que l'acheminement avancé des appels vers des agents possédant les compétences appropriées augmenteront le potentiel de résolution au premier contact et, en fin de compte, permettront une expérience client plus positive.

Modernisation des programmes de subventions et de contributions

Le Ministère a réalisé d'importants progrès dans l'amélioration de la gestion en ligne des subventions et des contributions, afin de permettre la rationalisation de ses processus internes et d'accroître l'efficacité dans la prestation des subventions et des contributions. Le programme de modernisation des subventions et des contributions garantit la simplification, l'intégration et l'automatisation de l'exécution des programmes, et continue d'offrir d'excellents services aux Canadiens.

Les principaux avantages sont les suivants :

- On a mis en œuvre avec succès une nouvelle fonctionnalité de transfert de support pour les Services de subventions et contributions en direct afin de permettre aux organismes qui ont présenté une demande au moyen d'un processus sur papier de gérer dorénavant les ententes en ligne.
- On a élargi le recours aux signatures électroniques pour les opérations financières et les modifications mineures afin de réduire le fardeau administratif des professionnels des subventions et des contributions en éliminant les étapes supplémentaires de saisie des données pour les opérations financières clés dans le Système commun pour les subventions et les contributions ainsi qu'en rationalisant les processus internes de gestion des modifications mineures pour les ententes.
- Les bénéficiaires de subventions et des contributions peuvent maintenant soumettre et gérer les renseignements sur le dépôt direct dans un environnement en ligne sécurisé.

Examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada

En réponse au rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, le Ministère a effectué un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada afin de s'assurer que celui-ci demeure efficace pour ce qui est de répondre aux besoins et attentes des Canadiens. L'examen comprenait de multiples consultations publiques à l'échelle du Canada, des entrevues avec les intervenants, des sondages en ligne ainsi que de vastes analyses

et recherches sur les données.

Le Ministère a publié le rapport final sur l'examen du Tribunal de la sécurité sociale le 5 janvier 2018. Le rapport comprenait sept recommandations clés et le Ministère est en train d'élaborer un plan d'action exhaustif qui mettra l'accent sur les améliorations qui sont importantes pour les Canadiens et les intervenants; il s'agit d'offrir un processus de recours plus rapide, plus simple et axé sur le client. Ce plan d'action donnera suite aux mesures déjà prises pour améliorer le processus d'appel.

Programme 2.2 : Apprentissage

Description

Le Programme d'apprentissage comprend deux programmes:

- le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis ;
- le Programme canadien pour l'épargne-études.

Le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis vise à améliorer l'accès aux études postsecondaires (y compris aux programmes d'apprentissage) et à rendre ces dernières plus abordables en consentant des prêts aux apprentis admissibles, ainsi que des bourses, des prêts et de l'aide au remboursement aux étudiants ayant démontré leurs besoins financiers. Le Programme accorde également des bourses non remboursables aux étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen, aux étudiants ayant une incapacité permanente, aux étudiants ayant des personnes à charge et aux étudiants à temps partiel issus de familles à faible revenu.

Le gouvernement reconnaît également l'importance d'aider les Canadiens à épargner pour les études de leurs enfants. C'est pourquoi, dans le cadre du PCEE, il les encourage à épargner en ce sens au moyen d'un Régime enregistré d'épargne-études (REEE). Le gouvernement offre deux mesures incitatives à l'épargne-études en lien avec les REEE: la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), qui est offerte à tous les enfants admissibles issus de familles à revenu faible ou moyen dont le taux de la SCEE est élevé (appelée « SCEE supplémentaire »); et le BEC, qui est offert jusqu'à l'âge de 15 ans aux enfants issus de familles à faible revenu, nés en 2004 ou après, et ne nécessite aucune cotisation personnelle.

À l'aide de tous ces programmes, le gouvernement du Canada tient à rendre les études postsecondaires plus accessibles pour l'ensemble de la population canadienne et reconnaît que l'éducation et la formation sont des éléments essentiels à la création d'une économie forte et d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, inclusive, productive et concurrentielle. Ces programmes aident les familles à épargner pour les études de leurs enfants, offrent des prêts remboursables et des bourses non remboursables aux étudiants, et visent à rendre les dettes des étudiants faciles à gérer. EDSC favorise la communication de renseignements afin que les Canadiens puissent prendre des décisions éclairées en matière d'études et d'emploi. Il collabore avec les provinces et les territoires, le secteur bénévole et communautaire, les institutions



financières, les fournisseurs de services et d'autres intervenants clés pour aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires.

Résultats

Mettre en place un modèle de contribution à taux fixe de l'étudiant pour déterminer l'admissibilité aux prêts d'études canadiens et aux bourses canadiennes

La contribution à taux fixe de l'étudiant remplace l'ancien système d'évaluation du revenu et des actifs financiers estimés de l'étudiant par un montant fixe basé sur le revenu familial et la taille de la famille. Le modèle permet aux étudiants de trouver du travail et d'acquérir une expérience de travail précieuse sans avoir à se soucier d'une réduction de leur aide financière.

Les Canadiens devant faire face à des obstacles à l'emploi ne seront plus tenus de verser une contribution à taux fixe, ce qui comprend les étudiants qui se définissent comme des apprenants autochtones, les étudiants ayant une incapacité permanente, les étudiants ayant des enfants à charge et les étudiants qui sont actuellement pupilles de l'État ou qui l'étaient auparavant. La contribution à taux fixe de l'étudiant a été mise en œuvre avec les provinces et les territoires à compter de l'année scolaire 2017-2018.

Augmenter le seuil de revenu permettant de déterminer l'admissibilité aux bourses canadiennes

Au début de l'année scolaire 2017-2018, les bourses d'études canadiennes pour les étudiants issus de familles à faible revenu et les bourses d'études canadiennes pour les étudiants issus de familles à revenu moyen ont été remplacées par la Bourse canadienne pour étudiants à temps plein. Celle-ci est fondée sur un seuil plus généreux et progressif, et les montants des subventions diminuent progressivement en fonction du revenu et de la taille de la famille. Par conséquent, un plus grand nombre d'étudiants seront désormais admissibles à un financement accru au titre de la bourse d'études canadienne et aucun étudiant ne recevra moins que ce qu'il aurait reçu auparavant. On estime que près de 145 000 étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen tirent parti de la Bourse canadienne pour étudiants à temps plein. Cela comprend environ 46 000 étudiants qui devraient devenir admissibles à cette subvention non remboursable.

Mieux faire connaître le régime enregistré d'épargne-études et le Bon d'études canadien

Pour donner suite à la lettre de mandat du ministre, EDSC collabore avec divers partenaires et intervenants, y compris les provinces, les territoires et les Autochtones, pour faire valoir les avantages d'épargner tôt précoce dans un REEE et mieux faire connaître le BEC, qui est offert aux enfants des familles à faible revenu. EDSC continue de mettre l'accent sur les activités visant à accroître la sensibilisation et l'accès au BEC afin que les enfants puissent se prévaloir pleinement des incitatifs gouvernementaux à l'épargne-études.

Dans le cadre de ce travail, le Ministère a lancé un projet de conception axée sur la personne par l'entremise du Lab d'innovation d'EDSC afin d'accroître la participation au BEC et de mieux comprendre la dynamique de l'épargne pour les études postsecondaires chez les familles à revenu faible ou moyen. Les résultats de ce projet éclaireront les travaux futurs visant à accroître la participation au BEC.

EDSC a travaillé en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario pour incorporer un service de références pour l'épargne-études au service d'enregistrement des naissances en ligne de ServiceOntario. Les parents de nouveau-nés de l'Ontario peuvent maintenant demander à être dirigés vers un promoteur de REEE, qui les aidera à commencer tôt à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants en les renseignant sur le REEE, en ouvrant celui-ci puis en demandant les incitatifs à l'épargne-études.

Afin d'accroître davantage la participation au REEE et la participation au BEC, EDSC effectue des envois

trimestriels directs aux familles des enfants admissibles, et sensibilise les parents en collaboration avec des partenaires et des intervenants dans le cadre d'activités d'inscription, d'essais par la poste et d'une campagne dans les médias sociaux, mettant à contribution l'expertise du Lab d'innovation d'EDSC en matière d'introspection comportementale. Le Ministère coordonne la Semaine de l'épargne-études, dans le cadre de laquelle sont organisées diverses activités visant à promouvoir l'épargne précoce pour les études postsecondaires et à faire connaître les incitatifs à l'épargne-études.

Assouplir les conditions d'admissibilité au BEC

Depuis le 1^{er} janvier 2018, des modifications apportées à la Loi canadienne sur l'épargne-études facilitent l'accès au BEC et au montant supplémentaire de la SCEE en permettant à l'époux ou au conjoint de fait qui cohabite avec le principal responsable d'un enfant de demander les incitatifs à l'épargne-études. Ces modifications feront en sorte qu'un plus grand nombre d'enfants admissibles aux incitatifs à l'épargne-études reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour poursuivre des études postsecondaires.

Accorder une attention particulière à l'attribution du nouveau contrat au fournisseur de services pour le Programme canadien de prêts aux étudiants

En 2016, le Ministère a attribué un nouveau contrat au tiers fournisseur de services pour le Programme canadien de prêts aux étudiants; le contrat comprend notamment un modèle de prestation de services électroniques, conformément à l'objectif de la Stratégie de service du Ministère visant à améliorer l'offre de services numériques. En 2017-2018, dans la foulée de l'attribution du nouveau contrat avec le fournisseur de services, le Ministère a amorcé une transition vers le modèle de prestation de services électroniques, en utilisant une approche progressive. La phase I a été lancée le 3 avril 2018. Cette phase permet aux étudiants à temps plein de faire vérifier leur identité ainsi que de recevoir et de signer leur entente de prêt étudiant en ligne plutôt que d'avoir à authentifier et à poster leurs documents aux comptoirs désignés de Postes Canada. Les travaux se sont poursuivis en parallèle afin de développer les principales améliorations associées à la phase II, qui comprendront un nouveau portail étudiant en ligne qui fournira des mises à jour en temps réel et une approche de communication selon un modèle interactif favorisant l'utilisation d'un « mode de service privilégié ».

Résultats obtenus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2017-2018	2016-2017	2015-2016
Les Canadiens ont les compétences et les titres nécessaires pour réussir sur le marché du travail	Classement du Canada parmi les pays de l'OCDE quant au pourcentage de la population (de 25 à 64 ans) qui possède un diplôme d'études postsecondaires	1er	2018 (données de 2017)	2017 : 1er	2016 : 1er	2015 : 1er
	Pourcentage de la population active canadienne (âgée de 25 à 64 ans) qui possède un certificat, un diplôme ou un grade d'études	70,9 %	31 décembre 2017	2017: 71,0 %	2016: 70,7 %	2015: 69,8 %

	postsecondaires					
Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, ont des chances égales de poursuivre des études postsecondaires	Pourcentage des Canadiens (âgés de 17 à 21 ans) qui fréquentent un collège ou une université	44,7 %	31 décembre 2017	2017: 45,1 %	2016: 44,2 %	2015: 43,4 %
Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, obtiennent des fonds pour financer leurs études postsecondaires	Pourcentage et nombre d'étudiants (de 15 à 29 ans) inscrits à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire dans les provinces et territoires participants et qui ont reçu un prêt canadien aux étudiants, une bourse canadienne ou une bonification d'intérêts pendant les études pour financer leurs études postsecondaires	47 % (534 000)	31 mars 2018	53 % (615 000)	48 % (562 000)	2015-2016: 50 % (562 500)
Les personnes qui ont reçu des prêts étudiants peuvent rembourser leurs prêts et le font	Valeur des prêts qui atteignent la phase de remboursement au cours d'une année de prêt donnée (cohorte) et qui tombent en défaut de remboursement en l'espace de trois ans	plus ou moins 3 points de pourcentage par rapport aux résultats réels de la dernière année de production de rapports	31 juillet 2018	9 % ²	10 %	11 %

Les Canadiens financent leurs études postsecondaires à l'aide de l'épargne placée dans un régime enregistré d'épargne-études	Pourcentage et nombre d'étudiants (de 15 à 29 ans) inscrits à temps plein et à temps partiel dans un établissement d'enseignement postsecondaire qui ont utilisé les fonds d'un régime enregistré d'épargne-études pour financer leurs études postsecondaires	24,1 %	31 décembre 2017	2017: 24,8 % (431 009)	2016: 24,4 % (419 611)	2015: 23,1 % (395 027)
--	---	--------	------------------	------------------------	------------------------	------------------------

¹ L'augmentation du pourcentage et du nombre de 2016-2017 à 2017-2018 peut être attribuée aux améliorations du programme annoncées dans le budget de 2016 et mises en œuvre le 1^{er} août 2017, comme l'admissibilité élargie à la Bourse canadienne pour étudiants à temps plein et la mise en place d'une contribution à taux fixe de l'étudiant, qui ont fait augmenter considérablement le nombre d'étudiants admissibles aux prêts et aux bourses en 2017-2018.

* Cet indicateur montre le taux de défaut triennal des emprunteurs de prêts canadiens aux étudiants, qui ont commencé à rembourser leur prêt en 2015-2016 et auront terminé leur troisième année de remboursement au cours de la présente période de déclaration (2017-2018). Au moment de rédiger ce rapport, l'année de prêt 2017-2018 n'était pas terminée. Le taux de défaut triennal est donc projeté en utilisant les données pour les deux premières années.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations) 2017-2018	Écart (dépense réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	2 969 076 593	2 969 076 593	3 475 845 843	3 466 838 079	497 761 486
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	0	0	0	0	0
Dépenses nettes	2 969 076 593	2 969 076 593	3 475 845 843	3 466 838 079	497 761 486

La variation est attribuable aux éléments suivants : les annonces du budget de 2016 qui ont élargi les seuils d'admissibilité aux bourses d'études canadiennes et instauré une contribution à taux fixe de l'étudiant pour déterminer l'admissibilité aux bourses; les prêts radiés par EDSC en vertu du crédit 7c de la Loi de crédits n° 5 pour 2016-2017; et le nombre accru de personnes tirant parti des incitatifs à l'épargne-études,



notamment le BEC, grâce, notamment, à diverses initiatives visant à sensibiliser les gens aux incitatifs et à les amener à s'en prévaloir.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
348	346	(2)
Aucun écart significatif.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC est disponible dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xvii}.

Initiatives horizontales

Service sécurisé et accès facilité pour les clients

Adoption du numéro d'entreprise

Au cours de l'exercice 2017-2018, le Ministère a évalué les résultats du projet pilote lié au numéro d'entreprise avec le Guichet-Emplois. Ce projet pilote a démontré que l'utilisation du numéro d'entreprise de l'ARC améliorerait la validation d'identité entre les entreprises et le Guichet-Emplois. Une évaluation des autres programmes et services a été effectuée afin de déterminer ceux qui tireraient parti de l'utilisation du numéro d'entreprise, et un plan d'action pour l'adoption a été élaboré pour ces programmes et services. En date du 31 mars 2018, des travaux étaient en cours pour élaborer les exigences et la technologie particulières qui permettront aux entreprises d'utiliser leur numéro d'entreprise comme moyen de communiquer leur identité aux programmes et services du Ministère.

Collaboration entre les réseaux de prestations de services avec les provinces et les territoires

EDSC collabore avec des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux (FPTM) pour offrir une prestation de services intégrée en tirant parti de leurs réseaux de prestation de services respectifs. En 2017-2018, EDSC a mis au point la géocartographie, qui combine des points de service et des renseignements sociodémographiques, afin de recenser les possibilités pour ses partenaires FPTM, dont Service Canada, de collaborer dans le but de fournir des services en personne. Un registre évolutif de projets pilotes et d'innovations sur les partenariats novateurs en matière de services a été créé. Enfin, un manuel des partenariats en matière de services a été élaboré. Douze provinces et territoires ainsi qu'un certain nombre de municipalités y sont représentés. Le manuel présente des pratiques exemplaires et des études de cas de partout au pays qui peuvent être reproduites ou mises à l'échelle pour améliorer la façon dont les services sont offerts aux Canadiens.

En 2017-2018, le Ministère a établi un partenariat avec le gouvernement de l'Alberta pour verser, au nom de celui-ci, des paiements d'aide aux travailleurs qui ont involontairement perdu leur emploi en raison de la fermeture d'une centrale électrique au charbon ou d'une mine en particulier, pour faciliter leur transition vers le réemploi, la retraite ou la réinstallation.

Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct

En novembre 2017, le Ministère a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada C à la mise en œuvre

de l'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct, qui concrétise l'approche « Une fois suffit! » du gouvernement du Canada. Avec le lancement de la première phase, les particuliers n'ont besoin de mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct qu'une seule fois pour l'ensemble du RPC (ARC et EDSC).

Gestion de l'identité et de l'accès

Le Ministère a élaboré des exigences opérationnelles de haut niveau pour améliorer les services en ligne tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens. Une ébauche de demande de renseignements a été élaborée pour utilisation en ligne à compter du début de l'été 2018 afin d'obtenir les commentaires des fournisseurs sur un point d'accès sécurisé unique aux programmes et services d'EDSC pour l'enregistrement et l'authentification d'identité en temps réel.

Carrefour numérique canadien

Dans le cadre de l'initiative du Carrefour numérique canadien, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec les provinces afin de permettre aux Canadiens de s'identifier plus facilement par voie numérique lorsqu'ils recherchent des prestations et des services fédéraux en ligne. À titre d'exemple, la planification et la conception du projet pilote d'identité numérique MyAlberta ont progressé au cours de l'exercice 2017-2018. Ce projet pilote permettra aux Albertains qui souhaitent avoir accès aux prestations et aux services du gouvernement fédéral d'utiliser leur identité numérique provinciale pour s'identifier et s'inscrire à Mon dossier Service Canada au lieu de devoir créer un autre nom d'utilisateur et un autre mot de passe, et d'avoir à attendre un code d'accès par la poste.

Projet sur les liens d'identité d'IRCC et d'EDSC

Le projet a officiellement pris fin le 14 juin 2017, car IRCC a décidé de mener ce projet avec ses propres ressources et sa propre technologie.

Projet sur les liens avec les données de l'état civil

La mise en œuvre du Programme sur les liens avec les données de l'état civil a été reportée, car les Territoires du Nord-Ouest ont d'abord commencé à échanger des renseignements par voie électronique avec Statistique Canada et l'ARC et que l'administration doit réévaluer sa capacité d'aller de l'avant avec cette initiative avec EDSC. Le Yukon doit modifier ses règlements pour permettre l'échange de renseignements. Ni EDSC, ni Statistique Canada, ni l'Agence du revenu du Canada n'ont réalisé de progrès à cet égard avec le Nunavut.

Avis de décès

En collaboration avec les provinces et les territoires, ainsi qu'avec les ministères et organismes fédéraux, EDSC a produit un plan directeur sur les avis de décès comprenant un plan pour les administrations sur la façon de passer à une approche simplifiée « Une fois suffit! » pour permettre aux clients de signaler le décès d'un proche à plusieurs ordres de gouvernement simultanément. De plus, un exercice de schématisation du parcours du client a été réalisé avec des partenaires fédéraux et provinciaux afin de mieux comprendre l'expérience client dans le but d'éclairer l'élaboration d'un outil de communication regroupé pour aider les Canadiens dans le processus relatif aux actes et avis de décès.

Modernisation du Registre d'assurance sociale

Le Ministère a examiné les défis actuels pour le programme du numéro d'assurance sociale, y compris l'évolution du contexte social et l'innovation technologique, afin d'élaborer des options pour moderniser le numéro d'assurance sociale ainsi que pour faciliter et améliorer le processus au moyen duquel le gouvernement du Canada fournit des services aux Canadiens.

Faire avancer les principales mesures visant à améliorer l'intégrité des programmes et des services

Pour appuyer l'approche d'intégrité planifiée, le Cadre de référence de la fraude d'EDSC a été examiné

et mis à jour afin de voir à ce que toutes les activités ministérielles pertinentes soient documentées et à ce que le cadre reflète les pratiques exemplaires actuelles, ainsi que les tendances nationales et mondiales. Le cadre met désormais davantage l'accent sur les activités de prévention, ce qui est conforme à l'approche continue d'intégrité planifiée.

Programme 3.1 : Travail

Description

Le Programme du travail contribue au bien-être social et économique en favorisant la création de milieux de travail sûrs, sains, équitables et inclusifs ainsi que le maintien de relations de travail coopératives dans les secteurs sous réglementation fédérale. Pour ce faire, le Programme offre des services de médiation sur les relations de travail, protège les travailleurs contre les dangers, veille au respect de conditions de travail minimales et favorise un travail décent et le respect des normes du travail internationales.

Résultats

En 2017-2018, le Ministère a continué de promouvoir des emplois de qualité et de favoriser le concept du travail décent dans les secteurs sous réglementation fédérale. Des activités de mobilisation ont eu lieu du printemps 2017 à l'hiver 2018 pour respecter la lettre de mandat de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, dans laquelle la ministre s'engage à veiller à ce que les Canadiens continuent de compter sur un ensemble solide et moderne de normes fédérales du travail. Le Code canadien du travail a été modifié pour éliminer les stages non rémunérés qui ne font pas partie d'un programme d'enseignement officiel dans le secteur privé sous réglementation fédérale et pour faire en sorte que les stagiaires non rémunérés dont le stage fait partie d'un programme d'enseignement officiel aient droit à certaines protections prévues par les normes du travail (p. ex. un nombre maximal d'heures de travail, des journées de repos hebdomadaires et des jours fériés), qui seront définies par voie réglementaire. Les changements ont reçu la sanction royale le 14 décembre 2017. Le projet de loi C-65, Loi modifiant le Code canadien du travail (harcèlement et violence), la Loi sur les relations de travail au Parlement et la Loi n° 1 d'exécution du budget 2017, a été déposé à la Chambre des communes le 7 novembre 2017 pour créer un régime unique et intégré qui protégerait les employés sous réglementation fédérale du harcèlement et de la violence au travail, et qui offrirait des mesures de protection de la santé et de la sécurité s'appliquant aussi aux lieux de travail parlementaires.

Mettre en place une politique moderne sur les salaires justes

Comme il est énoncé dans la lettre de mandat de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, EDSC collabore avec Services publics et Approvisionnement Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour mettre en place une politique moderne sur les justes salaires établissant un niveau de rémunération équitable pour les personnes qui travaillent dans le cadre de contrats octroyés par le gouvernement fédéral et appuyant la création d'emplois bien rémunérés pour la classe moyenne.

Favoriser l'équité au travail en créant des solutions proactives en matière d'équité salariale

Comme il est énoncé dans la lettre de mandat de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, en collaboration avec le SCT, le ministère de la Justice Canada et Condition féminine Canada, EDSC s'efforce d'instaurer un régime proactif d'équité salariale dans les secteurs sous réglementation fédérale en vue de remplacer l'approche actuelle axée sur les plaintes. Le projet de loi sera déposé à l'automne 2018, comme il a été annoncé dans le budget de 2018. Un régime proactif d'équité salariale contribuera à réduire l'écart salarial entre les sexes pour les employeurs des secteurs public et privé sous réglementation fédérale, et fera en sorte que les hommes et les femmes reçoivent en

moyenne le même salaire pour un travail de valeur égale.

Proposer des modifications au Code canadien du travail afin de permettre aux travailleurs de demander officiellement des conditions de travail souples

Le projet de loi C-63, qui a reçu la sanction royale le 14 décembre 2017, a modifié la partie III du Code canadien du travail afin de donner aux employés du secteur privé sous réglementation fédérale le droit de demander à leur employeur des modalités de travail souples, comme des heures de début et de fin souples et la possibilité de travailler à domicile; il permettra également de créer de nouveaux congés non payés pour obligations familiales, pour la participation à des pratiques traditionnelles autochtones et pour l'obtention de soins pour les personnes qui subissent la violence familiale, ainsi que d'accroître la souplesse relativement au congé de deuil.

S'employer à favoriser l'adoption rapide du projet de loi C-4 visant à faciliter le rétablissement d'une approche équitable et équilibrée relativement aux relations de travail

Le projet de loi C-4 a été adopté le 19 juin 2017 pour rétablir le système d'accréditation et de révocation de l'accréditation syndicale par vérification des cartes. Il a également modifié la Loi de l'impôt sur le revenu afin d'abroger les exigences en matière de rapports financiers pour les organisations ouvrières et les fiducies de syndicat ainsi que l'infraction en cas de non-conformité.

Améliorer la prestation de services afin de répondre aux besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens

EDSC continue d'améliorer la prestation de ses services aux Canadiens afin de refléter l'évolution du monde dans lequel nous vivons. En 2017-2018, le Ministère a redéfini ses normes en ce qui a trait aux services fournis aux employeurs et aux employés relevant de la compétence fédérale. Les possibilités et les obstacles ont également été cernés et seront examinés au cours des prochaines années.

Le plan quinquennal est en cours pour la mise en œuvre du Système intégré du Programme du travail, un projet quinquennal visant à élaborer et à mettre en œuvre un système de TI unique qui peut fournir en temps opportun des données exactes, complètes, et pertinentes pour nos opérations, et qui permet des interactions avec les clients en utilisant une technologie moderne, accessible, adaptable et fiable. Cette année, EDSC s'est concentré sur le remplacement de la Base de données sur les accidents du travail dans les industries de compétence fédérale et le lancement d'un volet externe pour permettre aux employeurs de soumettre leur rapport annuel concernant les situations comportant des risques en ligne.

Améliorer les conditions de travail au Canada en établissant de nouvelles normes de sécurité

Afin de rendre les conditions de travail plus sécuritaires pour les Canadiens, EDSC a apporté des changements aux règlements sur la santé et la sécurité au travail. Le Ministère a modifié la limite d'exposition en milieu de travail pour le chrysotile dans l'air, et a créé de nouvelles exigences voulant que les employeurs élaborent et mettent en œuvre un programme de gestion de l'amiante s'il y a de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante dans un lieu de travail, et si des fibres risquent d'être libérées. EDSC améliore également ses normes relatives au vapotage; il veille à ce que ses normes soient respectées et à ce que la loi soit appliquée dans ce domaine.

Améliorer les conditions de travail en favorisant le respect des normes internationales du travail

En 2017-2018, EDSC a tenu des entretiens exploratoires ou des négociations actives avec la Chine, le Marché commun du cône sud, l'Alliance du Pacifique, et les partenaires du Canada dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain sur les dispositions des accords existants ou potentiels concernant le travail. Des accords de libre-échange sont entrés en vigueur avec l'Ukraine (1^{er} août 2017) et l'Union européenne (application à titre provisoire le 21 septembre 2017), lançant ainsi la mise en œuvre officielle de chapitres complets sur le travail. Des travaux liés à la conclusion (signature le 8 mars 2018) et à l'entrée en vigueur prévue de l'Accord de Partenariat transpacifique global et



progressiste ont également été entrepris.

Quatre projets d'assistance technique (au Honduras, au Costa Rica, au Pérou et avec l'Organisation des États américains) ont été lancés dans le cadre du volet Travail et commerce international du Programme de financement du travail. Ces projets de renforcement des capacités appuient la modernisation des politiques et de l'administration du travail. Ces projets favorisent également une meilleure application des lois du travail et un plus grand respect des droits fondamentaux des travailleurs.

Sur le plan multilatéral, la ratification de la Convention n° 98 de l'Organisation internationale du Travail (OIT) sur le droit d'organisation et de négociation collective (juin 2017) a démontré le leadership du Canada et l'engagement de celui-ci à veiller à ce que les conditions de travail et d'emploi soient décentes et à ce que les relations de travail soient justes et équilibrées, tant au pays qu'à l'étranger. La participation active du Canada à l'OIT a donné lieu à la prise en compte des intérêts canadiens dans de nombreux documents finaux, notamment pour les 331^e et 332^e sessions du conseil d'administration de l'OIT, la réunion de septembre 2017 du Groupe de travail tripartite du Mécanisme d'examen des normes, la IV^e Conférence mondiale sur l'élimination durable du travail des enfants, tenue en novembre 2017, et l'adoption de la Recommandation (n° 205) sur l'emploi et travail décent pour la paix et la résilience, 2017. L'OIT collabore en ce moment avec les États membres, les associations d'employeurs et les représentants des travailleurs afin d'élaborer un nouvel outil international pour contrer la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Le Canada joue un rôle de premier plan puisqu'il dirige les discussions à ce sujet en présidant le comité qui négocie la forme et le contenu de cet outil. En outre, le Canada travaille activement avec d'autres représentants pour faire en sorte que tout outil futur comprenne de rigoureuses mesures de protection contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail.

Résultats obtenus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les milieux de travail sont sûrs et sains	Diminution annuelle en pourcentage (sur douze mois) du taux de fréquence des accidents invalidants dans tous les secteurs de compétence fédérale (combinée)	Diminution de 2 %	31mars 2018	Diminution de 1,3 % par rapport à la période de référence (de 2015 à 2016) ¹	Augmentation de 3,2 % par rapport à la période de référence (de 2014 à 2015)	Augmentation de 6,6 % par rapport à la période de référence (de 2013 à 2014)
	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention	60 %	31mars 2018	65 %	Non disponible*	Non disponible*
Les milieux de travail sont diversifiés et inclusifs	Pourcentage d'employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale, dont la représentation est égale ou supérieure à la disponibilité sur le marché du travail canadien dans deux groupes désignés ou plus, ou qui ont réalisé des progrès relativement à leur représentation depuis la dernière période de production de rapports	65 %	1 ^{er} sept. 2017	63 % ²	Non disponible*	Non disponible*
	Pourcentage de rapports sur l'équité en matière d'emploi conformes aux dispositions en matière de production de rapports de la Loi.	95 %	1 ^{er} sept. 2017	98 %	Non disponible*	Non disponible*
Les normes en matière d'emploi sont respectées	Pourcentage de toutes les activités relatives aux normes du travail portant sur la prévention	10 %	31mars 2018	6 % ³	Non disponible*	Non disponible*
	Pourcentage des paiements initiaux et des avis de non-paiement du Programme de protection des salariés émis dans les 35 jours civils.	80 %**	31mars 2018	97 % ⁴	98,9 %	Non disponible*
	Pourcentage de la diminution annuelle (sur 12mois) de l'arriéré des plaintes de nature financière****	Diminution de 10 %	31mars 2018	Diminution de 6 % ⁵	Non disponible*	Non disponible*
Relations de travail axées sur la coopération	Pourcentage des conflits de travail réglés conformément à la partie I (relations du travail) du Code canadien du travail sans arrêt de travail, grâce à l'aide des agents du Programme du travail	95 %	31mars 2018	94 % ⁶	97 %	94 %

	Source des données : Données administratives					
* Les résultats réels des années précédentes ne sont pas disponibles, car il s'agit d'un nouvel indicateur de rendement élaboré pour améliorer les rapports sur les résultats des programmes. Le Ministère continuera de renforcer l'information communiquée aux Canadiens sur les résultats obtenus dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor. ** L'objectif de la mesure est passé de 80 % en 45 jours à 80 % en 35 jours (objectif actuel). *** On entend par «arriéré» les plaintes reçues il y a plus de 180 jours. ¹ Cet objectif est jugé ambitieux. L'augmentation de ce taux en 2015-2016 et en 2016-2017 est attribuable à une sensibilisation accrue et à de meilleures pratiques de déclaration dans certaines industries, ce qui a entraîné une augmentation du nombre d'incidents déclarés. Toutefois, EDSC continue de travailler à la réduction du nombre de blessures invalidantes dans les secteurs de compétence fédérale et les résultats obtenus en 2017-2018 démontrent les progrès réalisés vers cet objectif. Pour 2018-2019, cet indicateur a été révisé afin d'en améliorer l'exactitude. ² Ce nouvel indicateur évalue les efforts déployés pour réaliser des progrès vers la création de milieux de travail équitables. L'objectif pour 2017-2018 a été estimé sur la base des chiffres réels des années précédentes, étant entendu qu'il devrait être surveillé et éventuellement révisé au cours des années à venir. Il est important de noter que l'atteinte des taux de représentation n'est pas du ressort des responsables de l'équité en milieu de travail, car il s'agit d'une obligation de l'employeur. Toutefois, des activités seront explorées afin d'accroître davantage l'influence du Ministère. ³ Des travaux moins proactifs ont été entrepris en 2017-2018 à mesure que des ressources ont été réaffectées au traitement de l'arriéré des plaintes de nature financière et que les activités réactives ont augmenté au cours de l'exercice. Bien que de nouveaux agents des normes du travail aient été embauchés en 2017-2018, ils ne sont pas encore tout à fait opérationnels, car il faut environ 18 mois pour qu'un agent soit entièrement formé. D'autres agents seront embauchés et formés en 2018-2019 pour aider à accroître le pourcentage des activités consacrées à la prévention. ⁴ Pour l'exercice 2017-2018, l'objectif a été dépassé de 17 points de pourcentage. EDSC continuera de surveiller le rendement afin de déterminer s'il y a lieu d'apporter d'autres correctifs à l'objectif futur. En 2018-2019, on prévoit que les changements apportés au Programme de protection des salariés (PPS) et la mise sous séquestre de Sears exerceront probablement des pressions sur la norme de service; ces éléments pourraient également rendre plus difficile l'atteinte des résultats à l'avenir. ⁵ Des ressources financières supplémentaires pour réduire l'arriéré des plaintes de nature financière ont été reçues en 2017-2018. Si l'on tient compte du moment du financement (milieu de l'exercice) et du temps requis pour embaucher et former les nouveaux agents (18 mois), 6 % est jugé comme un résultat raisonnable. EDSC s'attend à ce que l'objectif de 10 % soit atteint en 2018-2019, maintenant que les ressources ont été reçues et que la formation progresse. ⁶ Il existe de multiples limites et facteurs externes qui peuvent à la fois faciliter et entraver les résultats obtenus par le Service fédéral de médiation et de conciliation. Il peut s'agir, entre autres, du contexte économique et de la situation financière de l'employeur, de l'état des relations entre le syndicat et la direction (confiance mutuelle), de la volonté des parties à améliorer ces relations et du contexte juridique.						

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	285 484 779	285 484 779	262 225 033	262 029 434	(23 455 345)
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	125 235 000	125 235 000	135 897 739	135 777 800	10 542 800
Dépenses nettes	160 249 779	160 249 779	126 327 294	126 251 634	(33 998 145)
Les dépenses de programmes annuelles demeurent bien en deçà de l'enveloppe législative affectée au PPS en raison de la demande relativement faible du Programme année après année, ce qui explique l'écart entre les dépenses brutes prévues et réelles.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
638	651	13

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC est disponible dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xviii}.

Mettre en valeur l'innovation et l'expérimentation afin d'offrir un meilleur soutien aux Canadiens

L'innovation et l'expérimentation constituaient un élément clé du programme d'EDSC pour l'exercice 2017-2018. Les efforts du Ministère en matière d'innovation et d'expérimentation sont motivés par son engagement à répondre aux besoins changeants des Canadiens. L'approche d'EDSC en matière d'innovation comprend une meilleure prestation des services aux Canadiens, de meilleures analyses pour appuyer l'élaboration de programmes et de politiques, et des façons novatrices de mobiliser des groupes particuliers. Le Ministère a également créé un organisme consultatif, dont le mandat est d'offrir un forum de discussion collaboratif pour faire avancer ou élaborer des projets novateurs, ou encore pour échanger des projets au sein d'EDSC et dans tous les ministères. Voici des exemples tirés de l'approche du Ministère:

Améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens

Le Lab d'innovation d'EDSC travaille à l'échelle du Ministère sur des projets de petite et grande envergure, visant à améliorer la prestation des services aux Canadiens. Les projets de moindre envergure comprennent des ateliers et des interventions organisationnelles qui ont pour but de fournir une expertise en ce qui concerne les approches axées sur le client, la pensée conceptuelle et les connaissances comportementales. Au cours du présent exercice, les projets ont porté sur des domaines comme le partage des données, la diversité de genre, les politiques et les initiatives de services. L'initiative majeure du Lab d'Innovation au cours du présent exercice a combiné les connaissances comportementales et la pensée conceptuelle pour amener plus de personnes à demander le Bon d'études canadien (BEC), un important incitatif du gouvernement du Canada ayant pour but de soutenir les études postsecondaires des enfants issus de familles à faible revenu. Le projet a généré un éventail de possibilités prometteuses pour accroître le taux de participation au BEC et répondre aux besoins des familles à faible revenu. Au cours de cette période, le Lab a mené un certain nombre d'initiatives expérimentales, y compris des essais contrôlés aléatoires et des méthodes quasi-expérimentales pour tester l'efficacité des approches en matière de messages au public pour accroître le taux de participation au BEC. Les leçons tirées de ces initiatives d'expérimentation ont été mises en œuvre régulièrement dans le cadre de la stratégie visant à mieux faire connaître le programme. Ces efforts se poursuivent et des essais supplémentaires sont en cours.

De novembre 2016 à avril 2017, EDSC a supervisé un processus de planification de la transformation dans le cadre duquel des employés de l'ensemble du Ministère ont créé conjointement le Plan de transformation des services avec des clients et des experts du secteur privé au moyen d'un processus interactif et souple. Cette approche a permis au Ministère d'aller de l'avant en incitant les employés, les clients, le secteur privé et les Canadiens à trouver des solutions novatrices et à améliorer les services qui donnent des résultats concrets, comme un outil Chercheur de prestations remanié, le Guichet-Emplois et l'application mobile de recherche d'emploi, et un service pilote de vidéoclavardage pour améliorer l'accès aux agents des Centres Service Canada.

Projets novateurs afin de soutenir l'élaboration de programmes et de politiques

Le projet New Leaf permettra d'élaborer, de mettre à l'essai et d'évaluer une intervention qui propose d'offrir des subventions conditionnelles et non conditionnelles uniques de 7 500 \$ en espèces aux clients nouvellement sans abri recensés par le refuge de la LookOut Society. Ce projet mettra à l'essai les dons directs afin de démontrer leur efficacité pour réduire les séjours dans les refuges et la façon dont cela favorise de meilleurs résultats en matière d'emploi et de logement ainsi que de meilleurs résultats sur le plan psycho-social. Les résultats seront mesurés en fonction de trois groupes : un groupe recevant une subvention en espèces non conditionnelle, un groupe recevant une subvention en espèces conditionnelle et une formation suscitant la motivation et un groupe témoin ne recevant aucune subvention en espèces. Les résultats seront analysés pour éclairer l'élaboration des politiques et déterminer la rentabilité de différentes approches en matière de lutte contre l'itinérance.

Ce projet s'inscrivait dans un appel de propositions dans le cadre du volet de financement Solutions novatrices à l'itinérance de la SPLI, afin de mettre à l'essai des approches novatrices pour prévenir et réduire l'itinérance. Environ 500 propositions ont été reçues à la suite de l'appel. De ce nombre, 52 projets de contribution et 18 projets de subvention ont été approuvés.

Trouver des moyens novateurs de solliciter la participation de certains groupes

Le projet d'entreprise sociale Meticulon a reçu un financement sur quatre ans (se terminant en mars 2018) pour mettre à profit les dons et les capacités uniques des personnes atteintes d'autisme afin de créer une entreprise autonome et rentable dans le secteur de la technologie de l'information. Meticulon a été en mesure d'offrir un emploi rémunéré à 34 participants.

Un projet mené avec l'organisme Prospérité Canada sur cinq ans (de 2016 à 2020) a pour but d'utiliser des concepts d'innovation sociale pour sensibiliser davantage les Canadiens à leur vulnérabilité financière et remédier à celle-ci. Jusqu'à présent, Prospérité Canada a obtenu 1,35 \$ d'autres sources pour chaque dollar investi par EDSC.

Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) finance actuellement l'initiative de partenariats sociaux dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés. Ce financement est accordé par l'entremise de deux organismes intermédiaires qui ont un engagement solide et important auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Grâce à de vastes partenariats avec leurs communautés respectives, les intermédiaires, la Fédération des aînées et aînés francophones du Canada et le « Quebec Community Groups Network » mettent en commun leur expertise, ainsi que les fonds gouvernementaux et autres dont ils disposent pour les réaffecter aux projets novateurs (menés dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire) qui ciblent les priorités communautaires en répondant aux besoins des jeunes en transition (création de possibilités pour les jeunes de demeurer dans leur communauté) et des populations vulnérables (y compris les familles), et en tenant compte des changements démographiques (vieillesse de la population et besoins des aînés). L'investissement fédéral initial de 3,4 millions de dollars effectué dans le cadre du PPDS a généré 3,5 millions de dollars supplémentaires en investissements en finance sociale depuis le début du financement.

S'appuyant sur le marathon de programmation de novembre 2016 pour élaborer des solutions visant à réduire l'itinérance, EDSC a présenté les solutions aux collaborateurs communautaires de la lutte contre l'itinérance afin de continuer d'obtenir du soutien et d'établir des partenariats relativement aux différentes approches; le Ministère a également fait part de son expérience du marathon de programmation et des leçons apprises à autres ministères fédéraux et gouvernements.

En juin 2017, le gouvernement du Canada a mis sur pied un groupe directeur chargé de formuler des recommandations en vue de l'élaboration d'une stratégie d'innovation sociale et de finance sociale pour le Canada. Le groupe était diversifié; il était composé de 17 personnes, dont 16 intervenants externes. À l'automne 2017 et à l'hiver 2018, le groupe directeur a mené une vaste campagne de mobilisation du public

(plus de 60 séances de mobilisation et 2 processus de consultation publique en ligne) qui lui a permis de rejoindre plus de 400 intervenants, experts et praticiens représentant 15 000 Canadiens.

Programme 4.1 : Sécurité du revenu

Description

Ce programme prévoit le versement de pensions de retraite, de pensions de survivant, de prestations d'invalidité et de prestations pour enfants aux Canadiens, au moyen du programme de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et du Programme canadien pour l'épargne-invalidité.

Résultats

Élaborer un nouveau mécanisme pour s'assurer que les prestations de la SV tiennent compte du coût de la vie réel avec lequel les aînés doivent composer

Conformément à la lettre de mandat du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social et au budget de 2016, le gouvernement a poursuivi en 2017-2018 son engagement qui consiste à voir à ce que les prestations de la SV suivent l'évolution du coût de la vie réel avec lequel les aînés doivent composer. EDSC collabore étroitement avec Statistique Canada pour déterminer si le coût de la vie pour les aînés est différent de celui pour l'ensemble de la population.

Renouveler le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

En février 2016, le vérificateur général a déposé un rapport sur le Programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC), dans lequel il a formulé des recommandations visant à donner suite aux préoccupations relatives au processus de présentation des demandes initiales, à la rapidité du processus décisionnel, à l'uniformité et à la qualité des décisions rendues, et à la rapidité des appels pour lesquels une décision a été rendue par le Tribunal de la sécurité sociale du Canada. Le Ministère a accepté toutes les recommandations et a continué d'y donner suite en 2017.

Un renouvellement en profondeur du PPIRPC est en cours et a pour objet de moderniser la réalisation du programme. Le Ministère continue de faire des progrès considérables relativement à son engagement visant à simplifier l'accès au programme, à améliorer la rapidité du programme, la pertinence et l'uniformité des décisions et l'ouverture à travailler avec les demandeurs et les bénéficiaires.

En 2017-2018, le Ministère a mené à bien un projet pilote sur un nouveau programme d'assurance de la qualité de l'évaluation médicale dans le but d'améliorer la qualité et la viabilité des décisions. De plus, un projet pilote de mobilisation des clients a été déployé à l'échelle nationale en décembre 2017 dans le but de mettre à l'essai l'incidence de l'augmentation des communications avec les Canadiens pendant l'étape de la demande initiale.

Améliorations au Régime de pensions du Canada

Le Régime de pensions du Canada (RPC) continue de fournir aux cotisants admissibles et à leur famille un remplacement partiel du revenu lors du départ à la retraite ou du décès d'un cotisant. Une évaluation du programme menée en 2017 a permis de conclure que le RPC demeure une importante composante du revenu du ménage de ses bénéficiaires.

En s'appuyant sur la décision prise le 20 juin 2016 de bonifier le RPC, les ministres des Finances du Canada ont accepté un ensemble de réformes du RPC. Ces réformes accroîtront l'aide du RPC destinée aux jeunes veufs et veuves, aux personnes handicapées, aux familles de travailleurs à faible revenu et aux parents qui quittent le marché du travail pour s'occuper de leurs jeunes enfants. Cette réforme a été incluse dans le budget de 2018 et entrera en vigueur en 2019, ce qui coïncide avec l'entrée en vigueur de la bonification du RPC.

EDSC réalisera la phase 1 de la bonification du RPC. La planification de la phase 1 est amorcée et se poursuit, ce qui comprend la coordination avec l'ARC, le Ministère et Retraite Québec afin d'assurer la cohérence des communications auprès des Canadiens et, d'élaborer les exigences opérationnelles détaillées et les travaux de conception qui soutiendront les changements organisationnels nécessaires à une mise en œuvre réussie.

Renforcer la gestion de la charge de travail liée aux pensions

En 2017-2018, le Ministère a commencé à mettre en œuvre un nouveau système de gestion de la charge de travail en matière de services de pension afin de soutenir le traitement des demandes de RPC et de la SV. Ce nouveau système de gestion de la charge de travail est conçu pour voir à ce que le Ministère gère plus efficacement sa charge de travail en matière de services de pension au quotidien. Le Ministère a commencé la mise en œuvre dans deux des quatre régions de prestation de services et mènera à bien la mise en œuvre nationale dans les deux autres régions en 2018-2019.

De plus, des stratégies nationales de gestion de la charge de travail ont été mises en place en 2017-2018; Ces stratégies sont axées sur les priorités clés (y compris le traitement prioritaire des demandes de prestations du SRG pour les personnes âgées à faible revenu) afin de mieux favoriser le maintien d'une charge de travail saine et viable et d'améliorer la prévision et la surveillance par le Ministère de la réalisation globale des programmes du RPC et de la SV.

Stratégie d'amélioration des services de la SV

Le Ministère a poursuivi la réalisation de la Stratégie d'amélioration des services de la SV en élargissant l'inscription automatique de manière à inclure le SRG pour les personnes qui ont atteint l'âge de 64 ans en décembre 2017 et, qui sont inscrites automatiquement à la SV. La mise en œuvre de l'inscription automatique au SRG signifie que chaque mois, plus de 15 000 aînés à faible revenu seront automatiquement inscrits à cette prestation sans qu'ils aient à remplir une demande initiale. Une fois que les bénéficiaires seront inscrits automatiquement, leur dossier sera automatiquement évalué chaque année en vue du SRG en fonction des renseignements sur le revenu de leur ménage qui figurent dans leur déclaration de revenus.

Le Ministère a mis en œuvre les services électroniques suivants afin d'améliorer l'expérience client. Cela comprend les éléments suivants:

- La fonction « Voir le statut de ma demande » permet maintenant à un client de consulter le statut de sa demande de SV et du RPC;
- La fonctionnalité « Autorisation de communiquer » permet aux clients de consulter, de modifier et de supprimer le nom d'une personne autorisée à communiquer avec EDSC.

EDSC élabore actuellement une demande intégrée pour le SV et le SRG afin de voir à ce que les personnes soient au courant des deux prestations et présentent une demande de prestations le plus rapidement possible, ce qui leur évite de devoir remplir deux demandes distinctes. La demande a été mise à l'essai d'avril à septembre 2017, ce qui a permis d'évaluer ses incidences sur l'expérience client globale et sur le modèle opérationnel. La mise en œuvre de la demande intégrée est prévue pour 2018-2019.

Le Ministère procède à la mise en œuvre d'améliorations du processus opérationnel, ce qui comprend la mise en œuvre nationale d'une boîte à outils interactive du programme de la SV, qui a été lancée le 1^{er} octobre 2017 afin de permettre plus facilement à des tierces parties d'aider les aînés canadiens et les Canadiens qui approchent l'âge de la retraite à obtenir des prestations de la SV. La boîte à outils explique le programme de la SV en langage simple et aide les organismes non gouvernementaux à aider les aînés à déterminer s'ils sont admissibles et à savoir quelles sont les exigences à remplir pour présenter une demande.

En plus d'améliorer les services de la SV, le Ministère a continué de travailler à l'augmentation du nombre d'inscriptions au SRG. À la suite de la réussite de l'envoi en 2016-2017 de 99 000 lettres ciblées, EDSC a été en mesure de verser des prestations à 50 000 aînés à faible revenu supplémentaires et a envoyé 93 000 lettres supplémentaires à la fin de l'hiver 2018. En raison de la réponse élevée à ces envois, le Ministère s'attend à ce que les inscriptions au SRG augmentent encore en 2018-2019.

Stratégie d'amélioration des services du RPC

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie d'amélioration des services du RPC en faisant ce qui suit : en élaborant une demande papier simplifiée de la prestation d'invalidité du RPC, qui devrait être mise en œuvre en 2018-2019; en utilisant le Prototype à l'intention des fournisseurs d'assurance-invalidité de longue durée pour mettre à l'essai l'utilisation des renseignements médicaux fournis par les fournisseurs d'assurance-invalidité de longue durée dans le but d'alléger le fardeau qui incombe aux clients devant obtenir des renseignements médicaux supplémentaires pour appuyer une demande de prestation d'invalidité du RPC, ce qui réduira le temps de constitution du dossier et accélérera la prise d'une décision pour ces clients, et en mettant en œuvre les services électroniques afin d'améliorer l'expérience client : la fonction « Voir le statut de ma demande » permet maintenant au client de consulter le statut de sa demande de SV et du RPC et la fonction « Autorisation de communiquer » permet aux clients de consulter, de modifier et de supprimer le nom d'une personne autorisée à communiquer avec EDSC.

Résultats obtenus :

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les aînés du Canada ont un niveau de revenu de retraite de base	Pourcentage d'aînés dont le revenu annuel dépasse le seuil de faible revenu	Indicateur contextuel	Sans objet (Indicateur contextuel)	95,3 %*	95,6 %	96,1 %
Les personnes admissibles ayant une incapacité grave (ainsi que leur famille ou leur tuteur) ouvrent un régime enregistré d'épargne d'invalidité afin d'épargner pour l'avenir	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme	162 000	31 décembre 2017	168 567	150 726**	128 294*

*Le Ministère se sert d'indicateurs contextuels pour surveiller les tendances sociales générales et guider l'élaboration des politiques. Aucun résultat précis n'est activement visé pour les activités mesurées par cet indicateur.

**Les résultats historiques ont été révisés selon un calcul effectué par année civile

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses* 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	52 144 690 865	97 929 274 126	96 068 368 839	96 051 202 359	(1 878 071 767)
Comptes à fins déterminées	0	45 784 583 261	44 460 329 397	44 460 329 397	(1 324 253 864)
Recettes prévues affectées aux dépenses	228 503 236	228 503 236	245 290 358	228 254 647	(248 589)
Dépenses nettes	51 916 187 629	51 916 187 629	51 362 749 084	51 362 618 315	(553 569 314)
En ce qui concerne les dépenses brutes, le budget principal ne comprend pas les prestations prévues par la loi de 45 784 583 261 \$ relativement au RPC, alors qu'elles sont comprises dans les autres colonnes. L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à un taux de prestations mensuel moyen moins élevé que prévu pour la prestation de la SV, à des prestations du RPC moins élevées que prévu et à des remboursements plus élevés que prévu de prestations de la SV. *Les prestations du RPC ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses du Ministère, mais elles le sont dans les dépenses prévues.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017 à 2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017 à 2018
4 506	5 076	570
La hausse du nombre d'ETP s'explique principalement par les investissements supplémentaires effectués dans les activités de traitement afin de voir à ce que les aînés aient accès rapidement aux prestations de la SV.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC se dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada](#)^{xix}.

Initiatives horizontales

Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables

Stratégie de réduction de la pauvreté

Conformément à sa lettre de mandat, le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, a élaboré en collaboration avec la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, une stratégie canadienne de réduction de la pauvreté. Cette stratégie établit des cibles de réduction de la pauvreté, s'harmonise avec les stratégies provinciales et municipales existantes et comprend un plan qui permettra de mesurer les progrès et de produire des rapports publics sur ces progrès.

De février à août 2017, EDSC a entrepris une consultation nationale pour appuyer l'élaboration de la Stratégie de réduction de la pauvreté. Ce processus s'inscrivait dans la volonté du gouvernement de tendre la main aux Canadiens pour comprendre les besoins et les difficultés des personnes les plus à risque de vivre avec un faible revenu. Depuis, EDSC a mené des tables rondes ministérielles et communautaires avec des organismes locaux, des organisations autochtones nationales et des personnes de partout au pays qui ont vécu dans la pauvreté. Un concours destiné aux jeunes sur la Stratégie de réduction de la pauvreté a été mené afin de recueillir des idées sur les façons de relever les défis liés à la pauvreté, et des soumissions du public ont été reçues au moyen d'un portail en ligne consacré à la réduction de la pauvreté. EDSC a aussi organisé une Conférence nationale sur la pauvreté qui a réuni des universitaires, des personnes ayant vécu dans la pauvreté et d'autres intervenants pour discuter des résultats de la consultation nationale.

En février 2018, le gouvernement a publié le rapport [Ce que nous avons entendu sur la réduction de la pauvreté](#), qui constitue un sommaire de ce que les Canadiens ont dit vouloir voir dans la Stratégie de réduction de la pauvreté. Les idées, commentaires et suggestions reçus ont permis d'orienter l'élaboration de la Stratégie, laquelle a été rendue publique le 21 août 2018.

En septembre 2017, le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social a présenté les membres d'un nouveau Comité consultatif ministériel sur la pauvreté, qui a réuni un groupe diversifié composé de 17 dirigeants, experts universitaires, praticiens œuvrant dans le secteur de la réduction de la pauvreté et personnes ayant vécu dans la pauvreté.

Reconnaissant l'importance des données sur la pauvreté dans la prise de décisions fondée sur des données probantes par tous les ordres de gouvernement, le budget de 2018 prévoit un investissement de 12,1 millions de dollars sur cinq ans et de 1,5 million de dollars par année par la suite, afin de réduire les

principales lacunes dans la mesure de la pauvreté au Canada. Pour y arriver, il faut notamment s'assurer que les données sur la pauvreté sont inclusives et représentent tous les Canadiens, que des données sur diverses dimensions de la pauvreté sont saisies et que les données sont fiables et présentées en temps utile.

Promotion d'emplois de bonne qualité et protection des travailleurs vulnérables

En 2017-2018, le gouvernement du Canada a modifié le Code canadien du travail (le Code) pour :

- donner aux employés du secteur privé sous réglementation fédérale le droit de demander des modalités de travail flexibles à leur employeur;
- mettre en place de nouveaux congés permettant aux employés de s'acquitter de leurs responsabilités familiales, de participer à des pratiques autochtones traditionnelles et d'obtenir des soins s'ils sont victimes de violence familiale;
- rendre plus flexible le congé de deuil.

Le Code a également été modifié pour éliminer les stages non rémunérés dans le secteur privé sous réglementation fédérale dans les cas où le stage ne fait pas partie d'un programme d'études formel et pour voir à ce que les stagiaires non rémunérés dont le stage s'inscrit dans le cadre d'un programme d'études aient droit aux mesures de protection prévues par les normes du travail, par exemple le nombre maximal de nombre d'heures de travail et les jours de repos hebdomadaire.

Ces modifications ont reçu la sanction royale le 14 décembre 2017 et entreront en vigueur lorsque les règlements nécessaires auront été élaborés et que les activités de sensibilisation et d'information auront été menées pour voir à ce que les employeurs et les employés ainsi que les étudiants et les établissements d'enseignement soient au courant des changements. De plus, entre le printemps 2017 et l'hiver 2018, des consultations ont été tenues auprès d'intervenants, d'experts et du public sur ce qui constitue un « emploi de qualité » et sur la façon dont les normes du travail fédérales pourraient être modernisées pour tenir compte de la nature changeante du travail et pour mieux protéger les travailleurs vulnérables.

Loi fédérale prévue sur l'accessibilité

La ministre des Sports et des Personnes handicapées a été chargée de mettre en place une nouvelle loi qui contribuerait à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées dans les lieux de compétence fédérale. En s'appuyant sur l'une des consultations nationales les plus vastes et les plus accessibles tenues dans l'histoire du Canada sur les questions touchant les personnes handicapées, EDSC a rédigé la proposition législative en collaboration avec le ministère de la Justice, Transports Canada, Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Patrimoine canadien, Services publics et Approvisionnement Canada, le SCT et le Bureau du Conseil privé.

Le 20 juin 2018, le gouvernement du Canada a présenté au Parlement le projet de loi C-81 : Loi canadienne sur l'accessibilité : Loi visant à assurer un Canada exempt d'obstacles. Le dépôt de ce projet de loi est l'une des plus importantes avancées en plus de 30 ans en ce qui concerne les lois canadiennes sur les droits des personnes handicapées. Dans le contexte de la compétence fédérale, le projet de loi C-81 a pour objet de profiter à toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, par l'édification progressive d'un Canada exempt d'obstacles. À cette fin, le projet de loi permettra d'intervenir de façon proactive pour cibler, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les secteurs prioritaires comme l'environnement bâti, l'emploi, la prestation de services, l'approvisionnement, les transports ainsi que les technologies de l'information et des communications.

En déposant ce projet de loi, le gouvernement du Canada s'est engagé à consacrer environ 290 millions de dollars en six ans à l'atteinte des objectifs de la loi proposée.

Le gouvernement du Canada continuera de travailler en collaboration avec ses partenaires des secteurs public et privé afin de créer des occasions pour permettre aux personnes handicapées de participer



pleinement à leur communauté et à leur milieu de travail, et afin de changer la façon dont la société perçoit les personnes handicapées et l'accessibilité, en parle et agit à leur égard.

Apprentissage et garde des jeunes enfants

Le 12 juin 2017, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont conclu un accord historique sur un Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, qui jette les bases visant concrétiser la vision commune à long terme selon laquelle tous les enfants canadiens profitent d'un environnement enrichissant de services d'apprentissage et de garde de qualité*. Les gouvernements se sont engagés à accroître la qualité, l'accessibilité, la flexibilité et l'inclusivité des systèmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et à les rendre plus abordables, et ce, tout en tenant compte des familles qui ont le plus besoin des services de garde d'enfants.

La mise en œuvre de ce cadre, ainsi que d'un cadre distinct d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, élaboré en collaboration avec les Autochtones, est appuyée par les investissements du gouvernement du Canada, proposés dans les budgets de 2016 et de 2017, lesquels totalisent 7,5 milliards de dollars sur 11 ans.

EDSC a conclu des accords bilatéraux de trois ans avec chaque province et territoire qui permettront de consacrer 1,2 milliard de dollars en trois ans au financement de programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont élaboré des plans d'action d'une durée de trois ans dans le cadre de leurs accords bilatéraux qui illustreront de quelle façon les investissements fédéraux seront utilisés conformément aux principes et aux objectifs du Cadre.

Ces investissements soutiendront la création de lieux de garde d'enfants abordables et de qualité à l'intention des familles à revenu faible ou modeste, ce qui aidera les parents à effectuer un retour au travail ou à faire des études ou à suivre une formation. Les gouvernements présenteront chaque année un rapport sur les progrès réalisés relativement au Cadre et aux accords bilatéraux.

Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones

Tout au long de 2017, le gouvernement et les partenaires autochtones ont procédé à un vaste processus de consultation sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones. Plus d'une centaine d'activités de consultation ont été menées partout au pays par des organisations autochtones et le gouvernement du Canada, ce qui a permis de joindre plus de 3 000 participants dans le cadre de séances de discussion ouverte, de réunions régionales et nationales et de sondages en ligne.

En fonction de cet engagement, EDSC a collaboré avec des partenaires autochtones pour élaborer conjointement un Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones qui tient compte des cultures et des besoins uniques des enfants et des familles inuits, métis et des Premières Nations de tout le Canada. Le Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones servira de point de départ à une collaboration continue qui permettra de suivre une voie commune. Il constituera aussi un guide permettant aux collectivités, aux administrateurs de programmes, aux fournisseurs de services, aux décideurs et aux gouvernements de travailler pour concrétiser la vision commune selon laquelle où tous les enfants autochtones ont l'occasion de vivre une expérience d'apprentissage et de garde de qualité adaptée à leur réalité culturelle.

Le Cadre orientera des investissements supplémentaires d'au moins 130 millions de dollars par année pendant dix ans dans le but de renforcer les programmes et les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants qui seront offerts aux enfants autochtones. Dans le budget de 2018, le gouvernement réitère son engagement de 360 millions de dollars sur trois ans à compter de 2017-2018 envers le Cadre.

*Bien qu'il souscrive aux principes généraux du Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, le gouvernement du Québec n'a pas adhéré à ce cadre, car il entend conserver la responsabilité exclusive dans ce domaine sur son territoire.

Programme 4.2 : Développement social

Description

Ce programme contribue à la mise en œuvre des programmes destinés aux sans-abri et aux personnes vulnérables à l'itinérance, aux enfants, aux familles, aux aînés, aux collectivités et aux personnes handicapées. Il permet de fournir à ces groupes les connaissances, l'information et les occasions nécessaires pour mettre en œuvre leurs solutions aux problèmes sociaux et économiques.

Résultats

Lutter contre l'itinérance

Le budget de 2016 prévoyait un montant supplémentaire de 111,8 millions de dollars sur deux exercices (2016-2017 et 2017-2018) pour la SPLI, ce qui comprend 12,5 millions de dollars sur deux ans pour l'initiative Solutions novatrices à l'itinérance afin de permettre aux collectivités canadiennes de renforcer leurs efforts pour lutter contre l'itinérance. Depuis 2015-2016, 36 422 personnes ont obtenu un logement plus stable grâce à des interventions dans le cadre de la SPLI.

En 2017-2018, la SPLI a contribué à l'élaboration de boîtes à outils destinées aux collectivités (p. ex. la Trousse à outils pour la mobilisation des propriétaires et la Trousse à outils de gestion de cas individuels) et à la présentation de formation et d'assistance technique sur l'approche Logement d'abord. La SPLI a également aidé des collectivités à produire des rapports sur les résultats de leurs investissements en fournissant des outils de collecte de données et de la formation. Le volet de financement du Système d'information national sur l'itinérance de la SPLI a investi dans 22 projets partout au pays afin de soutenir la mise en œuvre du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri.

La Stratégie nationale sur le logement, qui s'appuie sur les investissements annoncés dans les budgets de 2016 et de 2017, est un plan décennal de 40 milliards de dollars, dont 2,2 milliards de dollars iront à la SPLI, qui vise à donner un chez-soi à un plus grand nombre de Canadiens. Cette stratégie a pour objectif de réduire l'itinérance chronique de moitié, d'aider 530 000 familles à répondre à leurs besoins en matière de logement et d'investir dans la construction de 100 000 logements abordables neufs. Tous les accords ont été modifiés de manière à permettre aux collectivités de poursuivre leurs efforts importants tout au long de l'exercice 2018-2019. Le lancement d'un programme fédéral renouvelé de lutte contre l'itinérance est prévu pour le 1^{er} avril 2019.

En juin 2017, le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social a mis sur pied un Comité consultatif sur l'itinérance afin de fournir des conseils sur le renouvellement de la SPLI. Présidé par le secrétaire parlementaire Adam Vaughan (Logement et Affaires urbaines), le Comité était composé de 13 chefs de file et experts dans le domaine de l'itinérance de partout au pays et qui représentaient diverses régions et cultures, les peuples autochtones, les deux langues officielles du Canada et les personnes ayant connu l'itinérance. Durant l'été et l'automne 2017, les membres du Comité ont mobilisé un grand nombre de Canadiens dans l'ensemble du pays, notamment des experts, des communautés, des organismes, des personnes ayant connu l'itinérance et des organisations autochtones, dans le cadre d'une série de 10 tables rondes. Sur la base de ces délibérations et des commentaires reçus tout au long des activités de mobilisation, le Comité a remis son rapport final au ministre au printemps 2018.

Conseil national des aînés

Le Conseil national des aînés mobilise les aînés, les intervenants et les spécialistes afin de conseiller le gouvernement du Canada sur les possibilités et les enjeux actuels et nouveaux concernant les aînés. Le Conseil offre des conseils au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social et au ministre de la Santé. En 2017-2018, une nouvelle présidente et quatre nouveaux membres ont été

nommés par le gouverneur en conseil à la suite d'un processus de sélection transparent et fondé sur le mérite. La présidente rencontrera le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social pour discuter des prochaines étapes pour le Conseil. Le Conseil a tenu une rencontre en personne les 28 et 29 mai 2018 et tiendra une nouvelle réunion, par téléconférence, au début de juillet 2018. En fonction de ces discussions initiales, le Conseil national des aînés présentera des conseils sur les priorités potentielles qui devraient être proposées au ministre à la fin de l'été 2018.

Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale

Le gouvernement est engagé à élaborer une Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale afin de trouver de nouvelles approches innovatrices pouvant améliorer le bien-être des Canadiens et d'aider les collectivités à trouver des solutions à leurs problèmes les plus difficiles. Au cours de l'exercice 2017-2018, le gouvernement du Canada a collaboré avec des intervenants pour élaborer des recommandations sur une stratégie d'innovation sociale et de finance sociale. En juin 2017, un groupe directeur sur la co-crédation d'une stratégie d'innovation sociale et de finance sociale a été formé, lequel est composé de 16 chefs de file, praticiens et experts provenant de différents domaines, y compris les secteurs communautaire, philanthropique, financier, ainsi que le secteur de la recherche. Le groupe directeur, en partenariat avec EDSC, a entrepris de vastes consultations auprès des Canadiens, ce au moyen de plus de 60 séances de mobilisation en personne et deux consultations publiques en ligne qui ont permis de joindre plus de 400 intervenants, experts et praticiens représentant plus de 15 000 Canadiens. EDSC collaborera étroitement avec d'autres ministères fédéraux pour voir à ce que l'ensemble du gouvernement donne suite aux recommandations du groupe directeur.

Une question stratégique pour le gouvernement concernant la mise en œuvre de la Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale consistera à voir à ce que des groupes d'intervenants clés (p. ex. les femmes, les immigrants, les minorités visibles, les personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes, les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres groupes) participent à la conception et à la mise en œuvre des initiatives subséquentes. Les groupes autochtones ont clairement indiqué que le gouvernement doit continuer de mobiliser les organismes autochtones, d'établir des partenariats avec eux et de soutenir les processus dirigés par des Autochtones, à un rythme dicté par les communautés autochtones.

Fonds pour l'accessibilité

Plus de 600 projets ont été financés à l'échelle du pays. La valeur moyenne des projets était plus faible que prévu (26 000 \$ au lieu de 30 000 \$), ce qui a permis au programme de financer un plus grand nombre de projets.

Des mesures ciblées pour accroître la participation du Nord du Canada ont été prises dans le cadre de la composante des projets de petite envergure du Fonds pour l'accessibilité, par exemple des activités promotionnelles ciblées et des ajustements des paramètres de financement. Par conséquent, 15 projets du Nord du Canada ont été approuvés pour être financés en 2017-2018, comparativement à huit projets financés dans les sept appels de propositions précédents combinés.

De plus, le Fonds pour l'accessibilité a mis à l'essai une nouvelle approche pour accroître l'accessibilité dans les collectivités au moyen de projets menés par des jeunes. En 2017, la nouvelle composante innovation jeunesse du Fonds pour l'accessibilité a servi au lancement d'une initiative pilote pour amener les jeunes à collaborer avec des organismes communautaires afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans leurs collectivités. Par conséquent, neuf projets menés par des jeunes ont été financés, ce qui a permis aux jeunes d'avoir une incidence directe sur la vie des personnes handicapées.

Élimination des obstacles liés à l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées

Au printemps 2016, la ministre des Sports et des Personnes handicapées s'est engagée à renouveler le Programme de partenariats pour le développement social – composante Personnes handicapées (PPDS-PH) dans le but de concevoir et de mettre en œuvre un Cadre de rendement et de responsabilisation. En 2017-2018, le renouvellement du programme a été effectué en collaboration avec 28 organismes qui représentent les personnes handicapées.

Ces consultations ont permis de cibler quatre principaux indicateurs de rendement qui aideront à mesurer l'utilisation des crédits de fonctionnement du PPDS-PH afin de contribuer à la santé et à la maturité du secteur des personnes handicapées et, à terme, à faire progresser l'inclusion sociale des Canadiens handicapés. Les indicateurs de rendement mesureront la capacité de l'organisme dans les domaines suivants : gouvernance et responsabilisation; direction et opérations efficaces; établissement et maintien des partenariats et impact mesurable.

Résultats obtenus :

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Prévention et réduction de l'itinérance	Nombre de personnes occupant un logement plus stable grâce à des interventions dans le cadre de la SPLI, notamment Logement d'abord	15 000	2017-2018	7 145 (Au 9 juillet 2018. Les résultats n'ont pas tous été reçus pour l'exercice 2017-2018)	14 327 (Au 9 juillet 2018. Les résultats n'ont pas tous été reçus pour l'exercice 2016-2017)	13 702 (Au 9 juillet 2018. Les résultats n'ont pas tous été reçus pour l'exercice 2015-2016)
Les aînés participent à la vie communautaire et y contribuent	Nombre d'aînés qui ont pris part à des projets communautaires	Année de référence*	31 mars 2017	538,142 **	441 900	531 950
	Nombre d'aînés qui ont déclaré une diminution de l'isolement social	Année de référence	La date d'atteinte de l'objectif sera déterminée lorsque cette dernière sera établie	Non disponible ***	Sans objet	Sans objet
Collectivités et milieux de travail accessibles permettant aux personnes handicapées de bénéficier de programmes, de services et de possibilités d'emploi	Nombre total de projets du Fonds pour l'accessibilité qui ont été financés Source: Système commun pour les subventions et les contributions et rapports de projet sur les données administratives	525	31 mars 2018	609	575	459

* Cible mise à jour par rapport à la cible de l'année de référence : 368 972.

** Au 13 août 2018. Les résultats ne sont pas tous disponibles pour l'exercice 2017-2018. Les résultats sont fondés sur 85 % des projets financés.

*** Cet indicateur porte sur les projets d'impact collectif qui doivent être achevés en mars 2019. Les données pertinentes seront disponibles à l'automne 2019.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Résultats attendus	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	311 001 403	311 001 403	712 793 002	695 357 869	384 356 466
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	0	0	0	0	0
Dépenses nettes	311 001 403	311 001 403	712 793 002	695 357 869	384 356 466
L'écart s'explique principalement par le fait que les dépenses prévues au moment de la production du plan ministériel ne comprenaient pas le financement de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants. Le financement a été approuvé au printemps 2017.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
364	349	(15)
Aucun écart significatif.		

L'information sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC se trouve dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xx}.

Services internes

Description

Les Services internes comprennent les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services qui soutiennent les programmes ou qui sont nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations générales. Les Services internes désignent les activités et ressources des dix services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes utilisé. Les dix catégories de services sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion des données et de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Résultats

Élaborer et mettre en œuvre une infrastructure et des plates-formes de TI modernes qui permettent de diffuser l'information de façon efficace et efficiente et en temps opportun. Cela comprend :

Le projet de Mise à jour des logiciels de bureau (auparavant appelé Poste de travail 2020) a été établi au cours de l'exercice 2016-2017 parce que Microsoft cessera de soutenir le système d'exploitation Windows 7 en janvier 2020. Ce projet comprend maintenant des mises à niveau du système d'exploitation, du navigateur, de la suite Office, de Windows as a Service et de System Center Configuration Manager. La planification a été effectuée, et le Conseil des grands projets et investissements a approuvé en mars 2018 la tenue du projet. Pour appuyer cette initiative, un programme visant à mettre mise à l'essai le système d'exploitation Windows 10 sur des tablettes a été mis en œuvre en novembre 2017. La société Microsoft a été appelée à valider les stratégies de mise à l'essai des applications afin d'accroître l'efficacité et la productivité des essais d'applications et d'assurer la coordination avec SPC afin de soutenir l'obtention de l'infrastructure nécessaire à la mise à jour du réseau de distribution de logiciels à temps et dans le respect du budget.

Le principal objectif de l'initiative de Gestion du portefeuille d'applications – Arrivée à maturité du bus de services ministériels consiste à créer et à mettre en œuvre un processus stratégique afin de gérer l'ensemble d'applications et de plates-formes qui soutient la prestation des services aux clients. Au cours de l'exercice 2017-2018, l'élaboration d'un plan qui suppose d'utiliser les initiatives de transformation des services ministériels pour que la plate-forme d'interopérabilité s'est poursuivie. De plus, tous les documents requis pour le Système des grands projets et investissements ont été préparés et soumis à l'examen et à l'approbation du Conseil des grands projets.

Gérer l'information et les données pour en assurer la convivialité et l'accessibilité. Cela comprend :

Le premier principe de la stratégie en matière d'information qui a été approuvée en mars 2018 prévoit l'« ouverture par défaut » de l'information. Ce principe est lié directement au gouvernement ouvert et a contribué à faire de l'ouverture une priorité dans les politiques et les programmes liés à la gestion de l'information.

Une validation de principe consistant en étapes de mise à l'essai et en une méthodologie d'intégration a été produite concernant GCdocs au cours de l'exercice 2017-2018. GCdocs est le Système de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD) officiel qui aide les organismes à s'acquitter de leurs obligations en matière de gestion de l'information concernant la gestion du cycle de vie de



l'information. Au cours de l'exercice 2017-2018, GCdocs a été intégré à une feuille de route de haut niveau qui faisait partie de la stratégie en matière d'information approuvée par la sous-ministre.

EDSC a commencé à mettre en œuvre la première stratégie de données à l'échelle du Ministère, qui améliorera l'accès aux données du Ministère et améliorera la sécurité de ces données. Cette stratégie orientera mieux les décisions prises et permettra aux employés et aux partenaires d'EDSC de recourir à l'analytique et de mener des recherches qui contribueront à la réalisation des mandats du Ministère en matière de politiques et de services. Le Ministère a mené 15 projets pilotes au moyen de techniques analytiques dans le but d'optimiser la valeur opérationnelle des données et de permettre une utilisation accrue de celles-ci. Ces projets ont permis de démontrer le potentiel des avantages à long terme liés à des techniques d'analytique, telles que la visualisation, l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle. Le Ministère a publié plus de 100 jeux de données pour appuyer le gouvernement ouvert, ce qui permet l'exploration des données de recherche et des données justificatives.

EDSC explore également d'autres façons de partager des données et de l'information de façon plus ouverte, notamment la publication proactive et l'ouverture de l'information afin de saisir des occasions de mettre en pratique les principes de « conception axée sur l'ouverture » dans l'ensemble des initiatives ministérielles, ainsi que des activités de création conjointe afin de soutenir l'amélioration des politiques, des programmes et de la prestation de services. Par exemple, EDSC a établi un partenariat avec l'Université Saint Mary's et a procédé à un marathon de programmation dans le but de partager des données et de rassembler des spécialistes en politique sociale, en services et en sciences des données pour qu'ils collaborent à de grands enjeux comme l'amélioration de la prestation des services aux Canadiens.

EDSC a mis sur pied un groupe de travail interministériel pour voir à ce que le Ministère soit prêt à se conformer aux exigences proposées par la Loi sur l'accès à l'information. Ce groupe de travail a été chargé notamment d'examiner les processus opérationnels dans l'optique d'améliorer l'administration au quotidien de la Loi sur l'accès à l'information et de se préparer à la mise en œuvre des nouvelles exigences en matière de divulgation proactive. Une mobilisation a été menée dès le début du processus dans l'ensemble du Ministère à différents échelons, et la mise en œuvre est en cours.

EDSC collabore étroitement avec des représentants du ministère de la Justice concernant son initiative de réforme de la Loi sur la protection des renseignements personnels, compte tenu de l'importance de cette Loi dans les activités quotidiennes et le programme de transformation d'EDSC. Le Ministère a également entrepris une vaste consultation interne afin de cibler les occasions de mettre à jour la Loi sur la protection des renseignements personnels de manière à améliorer les programmes et les services du Ministère destinés aux Canadiens.

EDSC a continué de promouvoir une approche proactive et fondée sur le risque pour ce qui est de la gestion de la protection des renseignements personnels. Le Ministère continue aussi de soutenir une culture organisationnelle visant la protection des renseignements personnels détenus par EDSC au moyen de la formation obligatoire des employés, d'initiatives de sensibilisation et de processus de gouvernance qui portent sur les enjeux liés à la de protection des renseignements personnels. Le Ministère a favorisé l'intégration de la protection des renseignements personnels à la conception des programmes et à la planification des projets, notamment à l'architecture des programmes, des systèmes, des technologies et des processus administratifs. Cette année, des efforts accrus ont été déployés pour que ces approches soient intégrées aux activités de transformation des services d'EDSC. De plus, un examen de l'architecture de gouvernance de la protection des renseignements personnels a été lancé dans le but d'améliorer l'utilisation des données tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens et de voir à ce que le Ministère soit en mesure de s'adapter à l'évolution de l'utilisation des renseignements personnels, et aux risques que cela implique. Enfin, EDSC a continué d'améliorer les processus d'identification des risques pour la protection des renseignements personnels, d'évaluation des risques et de surveillance de la gestion des risques concernant les programmes, les initiatives et les ententes sur l'échange de renseignements du Ministère.

Perfectionnement des personnes et promotion d'un milieu de travail productif et efficace Cela comprend :

Le Ministère a continué de soutenir le perfectionnement des employés et à promouvoir un milieu de travail productif et efficace au moyen de la Stratégie de gestion de l'effectif et du Plan d'action de l'effectif. Au cours de l'exercice 2017-2018, le Ministère a été nommé parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et a été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale, titres réservés aux employeurs qui ont des programmes exceptionnels en matière de diversité et d'inclusion en milieu de travail. Dans le cadre des mesures prises par le Ministère sur la diversité et l'inclusion, des réseaux ont été établis pour la communauté LGBTQ2, pour les Autochtones, pour les personnes handicapées et l'accessibilité et enfin pour l'équité en matière d'emploi. Chacun de ces quatre réseaux a un champion et a bénéficié d'un soutien important pour réaliser différentes initiatives afin de servir ces communautés en 2017-2018. Le Ministère a également créé le Programme national d'intégration des étudiants pour offrir aux étudiants des expériences de travail pertinentes puisque les étudiants représentent un élément clé d'un milieu de travail diversifié et inclusif.

En ce qui concerne l'accroissement de la capacité de la haute direction, le Forum sur le leadership d'EDSC de 2017-2018 avait pour thème les perturbations en milieu de travail. Ce forum a permis aux dirigeants d'acquérir des connaissances et des outils permettant de diriger efficacement l'organisation en période de transformation et a fait la promotion de la participation à des pratiques novatrices externes des secteurs public et privé. De plus, EDSC a lancé une approche intégrée de gestion du personnel de direction afin de soutenir le perfectionnement de cadres et la planification de la relève.

Le Ministère a continué de veiller à l'optimisation de l'utilisation optimale des sondages comme le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, les sondages éclair, le Questionnaire de rétroaction de l'employé au gestionnaire, les Enquêtes sur la santé mentale et l'évaluation de la culture d'EDSC, entre autres. Tous ces sondages ont contribué à faire progresser différentes initiatives d'EDSC liées à l'édification d'un milieu de travail sain en 2017-2018 et à favoriser le maintien de l'effectif.

La santé mentale en milieu de travail est demeurée une priorité pendant l'exercice 2017-2018, Le Ministère a lancé le programme de soutien par les pairs en santé mentale en milieu de travail, il a lancé la deuxième Enquête sur la santé mentale en milieu de travail d'EDSC et il a amélioré les capacités et la sensibilisation au moyen d'une multitude de ressources et d'options de formation qui portent sur la santé mentale en milieu de travail.

Excellence et responsabilisation en matière de gestion à l'échelle du Ministère

EDSC a mis en œuvre des éléments clés de la Politique sur les résultats en 2017-2018, éléments qui ont été approuvés par le Cadre ministériel des résultats et des profils d'information sur le rendement. Le Ministère a continué de collaborer avec les responsables de programmes pour améliorer la qualité de l'information sur les résultats des programmes. EDSC a révisé son cadre stratégique pour inclure des priorités et des initiatives nouvelles. EDSC a également mis à jour sa Fondation de la gestion de projets et de programmes et son Cadre de gestion de projets et de programmes, qui définissent les rôles et les responsabilités des intervenants des projets et présentent un ensemble de normes qui s'appliquent à tous les projets ministériels. De plus, le Ministère a mis en place un groupe consultatif sur les investissements pour évaluer chaque proposition d'investissement et déterminer l'alignement global de chaque investissement ainsi que son ordre de priorité dans l'ensemble du portefeuille en formulant des recommandations aux comités de gouvernance des projets et des programmes d'EDSC.



Ressources financières budgétaires (en dollars)

Résultats attendus	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
Dépenses brutes	754 615 282	754 615 282	945 421 313	925 244 173	170 628 891
Comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	548 483 105	548 483 105	640 326 488	633 411 100	84 927 995
Dépenses nettes	206 132 177	206 132 177	305 094 825	291 833 073	85 700 896
L'écart dans les dépenses brutes peut s'expliquer par la comptabilisation des coûts temporaires à l'égard des paiements en trop relativement aux problèmes de paie du système Phénix et à l'égard du paiement de salaire à des employés relativement à des conventions collectives signées récemment. Cet écart s'explique également par des dépenses qui ne faisaient pas partie du montant prévu dans le plan ministériel et qui couvrent des pressions liées au Plan national visant les locaux, au système financier (SAP) et à PeopleSoft.					

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Nombre d'ETP prévus pour l'exercice 2017 à 2018	Nombre d'ETP réels pour l'exercice 2017-2018	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) pour l'exercice 2017-2018
4 218	4 114	(104)
Aucun écart significatif.		

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Cette section donne un aperçu des dépenses du Ministère au titre des ressources humaines et financières pour l'exercice 2017-2018 comparativement à celles d'exercices antérieurs.

Cette section comprend les sous-sections suivantes :

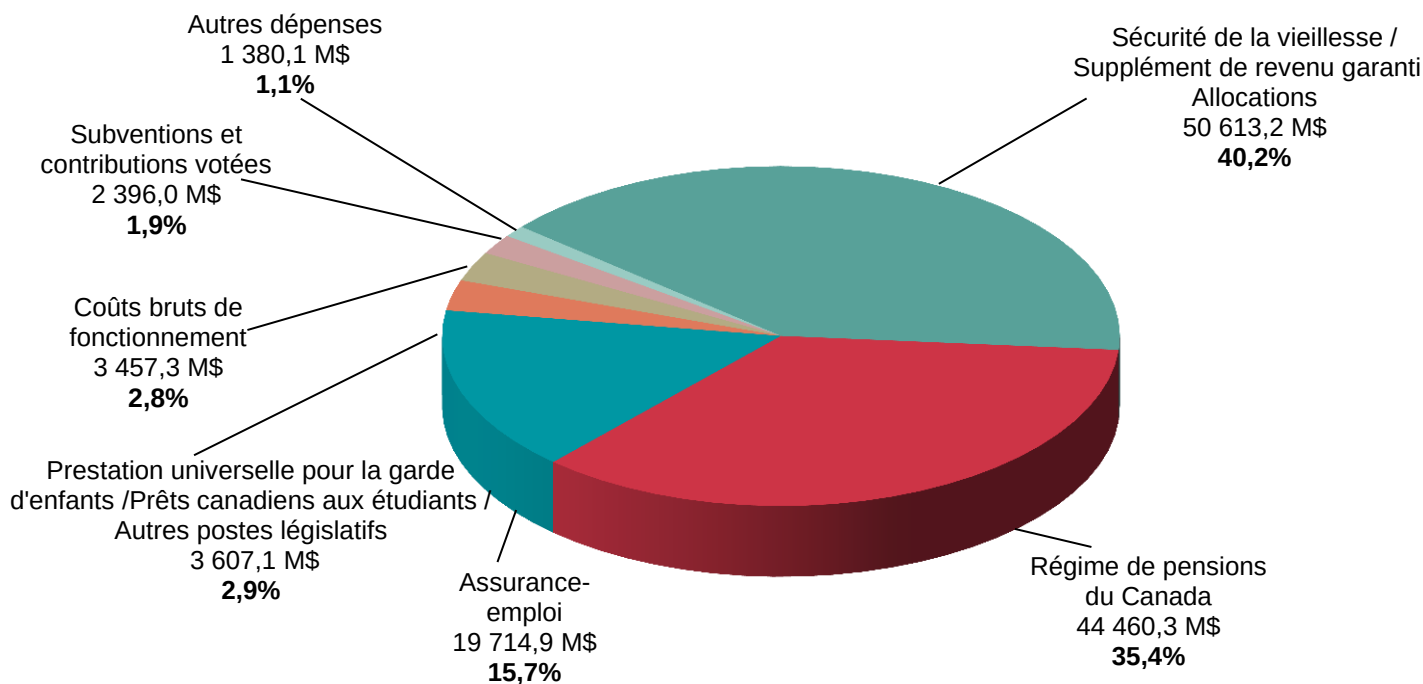
- Dépenses réelles
- Ressources humaines réelles
- Dépenses par crédit voté
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental
- États financiers et faits saillants des états financiers

Dépenses réelles

Tendances relatives aux dépenses du Ministère

EDSC a des dépenses de 125,6 milliards de dollars en programmes et services, dont 118,4 milliards de dollars (plus de 94 %) constituent des prestations directes versées aux Canadiens au titre de l'assurance-emploi, du RPC, de la SV et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 2,4 milliards de dollars en subventions et contributions votées et 2,2 milliards de dollars en vertu de la partie II de la Loi sur l'assurance-emploi.

TOTAL CONSOLIDÉ : 125 628,9 M \$



**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA—
DÉPENSES BRUTES**

(en millions de dollars)

Budgétaire			
Coûts nets de fonctionnement			1 374,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :			
Régime de pensions du Canada	332,6		
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1 440,6		
Indemnisation des accidentés du travail	134,7		
Service des passeports	162,7		
Autres	12,2	2 082,8	
Coûts bruts de fonctionnement			3 457,3
Subventions et contributions votées			2 396,0
Total des dépenses brutes			5 853,3
Autres – Indemnisation des accidentés du travail et coûts et montants recouvrés du Compte d'assurance-emploi et du RPC			
			1 380,1

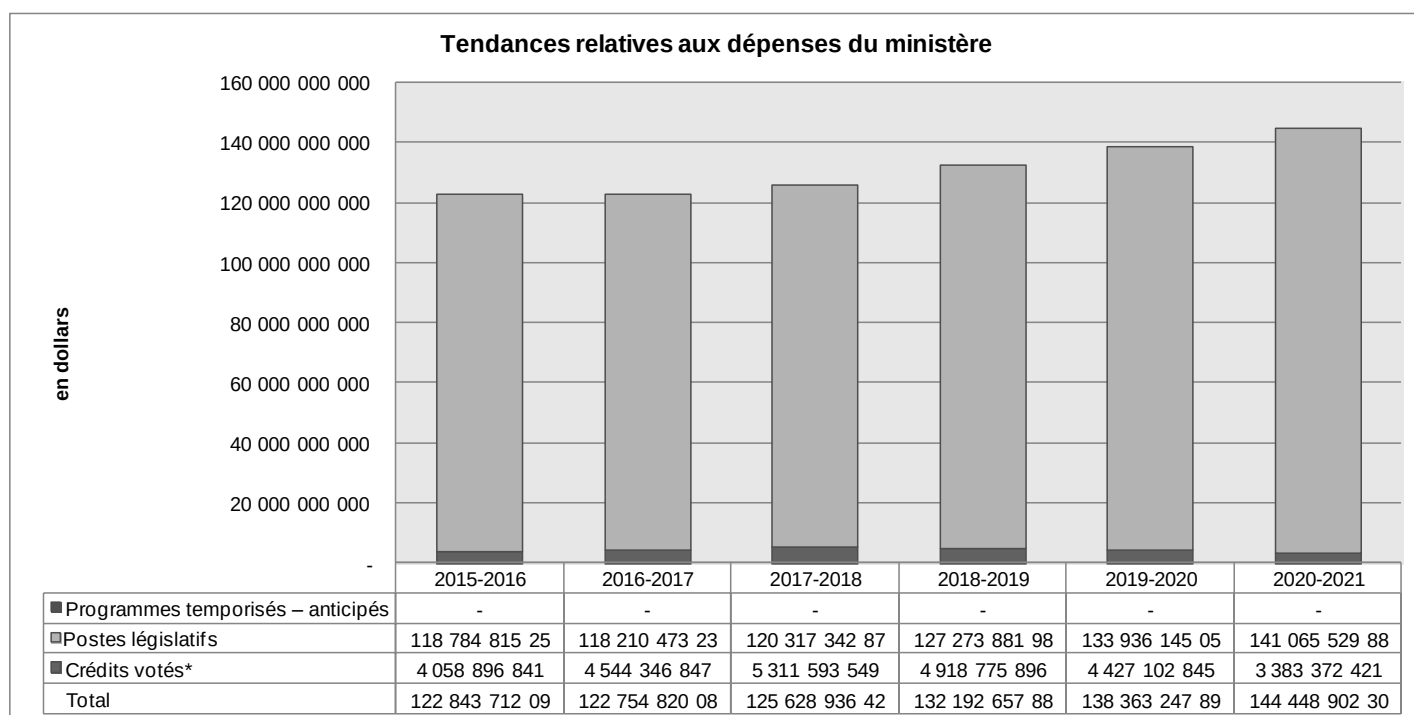
PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS

(en millions de dollars)

Subventions et contributions :			
Programme de la Sécurité de la vieillesse			38 409,9
Supplément de revenu garanti			11 658,5
Allocations			544,8
Autres paiements législatifs :			
Prestation universelle pour la garde d'enfants	12,5		
Prêts canadiens aux étudiants	2 007,1		
Subvention canadienne pour l'épargne-études	899,3		
Programme canadien pour l'épargne-invalidité	487,7		
Bon d'études canadien	164,8		
Programme de protection des salariés	16,1	3 587,5	
Sous-total			54 200,7
Prestations du Régime de pensions du Canada			44 460,3
Prestations d'assurance-emploi			
Partie I	17 547,1		
Partie II	2 167,8	19 714,9	
Autres comptes à fins déterminées			19,6 *
Total des paiements de transfert législatifs			118 395,5

* Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses d'EDSC de 2015-2016 à 2020-2021. Pour l'exercice 2017-2018, le Ministère a dépensé 125,6 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus. Les dépenses prévues présentées pour les exercices 2018-2019 à 2020-2021 correspondent aux prévisions des dépenses formulées dans le plan ministériel de 2018-2019.



* Les crédits votés comprennent les revenus nets en vertu d'un crédit.

Généralement, les dépenses ministérielles d'EDSC sont en hausse constante. Comme l'indique le graphique ci-dessus, l'augmentation touche les postes législatifs. EDSC est responsable de la prestation directe de programmes tels que la SV, le RPC, l'assurance-emploi et d'autres paiements de transfert législatifs. Ces programmes peuvent être touchés par des écarts dans le nombre moyen de bénéficiaires et les taux moyens des prestations. C'est notamment le cas pour les programmes de la SV, du SRG et du RPC. En ce qui a trait à l'assurance-emploi, les dépenses peuvent être touchées par plusieurs facteurs comme le nombre de personnes admissibles qui présentent une demande de prestations d'assurance-emploi, lequel varie selon la situation économique. Les taux de prestation et les nouvelles mesures mises en œuvre sont d'autres facteurs. L'effet combiné de ces programmes explique la majeure partie de l'augmentation globale des dépenses législatives.

En 2017-2018, les dépenses réelles totales ont été de 2,9 milliards de dollars supérieures à celles de 2016-2017, résultat d'une augmentation de 2,1 milliards de dollars en des dépenses législatives et d'une augmentation de 767,2 millions de dollars des dépenses au titre des crédits votés.

Les dépenses législatives ont suivi leur tendance normale en 2017-2018. Des augmentations ont touché les paiements de la SV et du SRG (2,4 milliards de dollars) ainsi que le RPC (près de 2,0 milliards de dollars), compte tenu du vieillissement de la population et du changement des prestations mensuelles moyennes. En 2017-2018, le taux mensuel moyen de la pension de base de la SV était de 558,28 \$, soit 9,28 \$ de plus que le taux moyen en 2016-2017. De plus, le nombre moyen de bénéficiaires a augmenté, passant de 5,8 millions à 6,0 millions pour l'exercice 2017-2018.

En 2017-2018, ces augmentations ont été compensées par une diminution de 2 milliards de dollars au titre de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. Le budget de 2016 a instauré l'Allocation canadienne pour enfants, qui a remplacé la Prestation universelle pour la garde d'enfants le 1^{er} juillet 2016.

Les augmentations prévues par la loi ont également été compensées par une diminution de 996 millions de dollars au titre des prestations d'assurance-emploi. Cette diminution s'explique en grande partie par une diminution des prestations régulières attribuable à une baisse du taux de chômage, qui est passé de 6,9 % à 6,1 % et à une diminution des prestations hebdomadaires moyennes.

D'autres programmes législatifs, notamment le Programme canadien de prêts pour étudiants la Subvention canadienne pour l'épargne-études et le Bon d'études canadien affichent également des écarts au fil des années (augmentation de 534 millions de dollars pour 2017-2018 par rapport à 2016-2017).

Les augmentations et les diminutions globales des dépenses votées sont principalement le résultat d'écarts au chapitre des dépenses en subventions et contributions. Elles sont aussi attribuables à la radiation de créances irrécouvrables de Sa Majesté pour les prêts d'études canadiens financés directement au cours des années 2015-2016 à 2017-2018. La hausse au titre des subventions et des contributions de 2016-2017 à 2017-2018 est principalement attribuable aux



nouveaux accords de transfert avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour soutenir l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (399,7 M\$), la SFCEA (36,5 M\$), le Fonds pour les compétences et les partenariats (26,3 M\$) et la SEJ (33,1 M\$), qui découlent des investissements supplémentaires annoncés dans les budgets de 2016 et de 2017.

La diminution des dépenses prévues au titre des crédits votés indique que le Ministère devra demander du financement pour renouveler d'importantes initiatives comme l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, le Fonds canadien pour l'emploi, la SPLI et le financement associé à la SEJ.

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les services internes (en dollars)*

Programmes et services internes	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019****	Dépenses prévues 2019-2020****	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017***	Dépenses réelles (autorisation utilisées) 2015-2016****
Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouverne-ment	61 037 812	61 037 812	Sans objet	Sans objet	64 868 610	63 558 379	57 983 719	55 566 034
Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouverne-ment du Canada	178 192 378	178 192 378	Sans objet	Sans objet	198 352 674	164 695 524	127 104 037	133 440 054
Programme 2.1 : Compéten-ces et emploi	2 600 702 386	24 578 109 363	Sans objet	Sans objet	22 693 239 959	22 619 945 850	23 467 649 089	21 794 776 029
Programme 2.2 : Apprentis-sage	2 969 076 593	2 969 076 593	Sans objet	Sans objet	3 475 845 843	3 466 838 080	2 850 167 430	2 489 519 001
Programme 3.1 : Travail	285 484 779	285 484 779	Sans objet	Sans objet	262 225 033	262 029 434	253 469 223	251 871 310
Programme 4.1 : Sécurité du revenu	52 144 690 865	97 929 274 126	Sans objet	Sans objet	96 068 368 839	96 051 202 359	91 631 984 510	87 042 524 292
Programme 4.2 : Dévelop-pement social	311 001 403	311 001 403	Sans objet	Sans objet	712 793 002	695 357 869	2 239 757 375	8 961 100 867
Total partiel	58 550 186 216	126 312 176 454	0	0	123 475 693 960	123 323 627 495	120 628 115 383	120 728 797 587
Programme : Services internes	754 615 282	754 615 282	Sans objet	Sans objet	945 421 313	925 244 171	876 667 336	892 479 726
Autres coûts**	0	1 278 598 510	Sans objet	Sans objet	1 339 323 486	1 380 064 755	1 250 037 361	1 222 434 781
Recettes nettes en vertu d'un crédit	(1 881 945 883)	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	(1 881 945 883)	1 278 598 510	Sans objet	Sans objet	1 339 323 486	1 380 064 755	1 250 037 361	1 222 434 781
Total	57 422 855 615	128 345 390 246	132 192 657 884	138 363 247 896	125 760 438 759	125 628 936 421	122 754 820 080	122 843 712 094
*Les dépenses budgétaires incluent les revenus disponibles, car ils sont principalement attribuables au coût administratif facturés au Compte du RPC et au Compte des opérations de l'assurance-emploi qui font partie des opérations d'EDSC. **Les autres coûts comprennent les coûts administratifs d'autres ministères imputés au Compte du RPC et au Compte des opérations de l'assurance-emploi. Cela comprend aussi les créances douteuses de l'assurance-emploi et les recouvrements d'autres ministères, principalement ceux liés à l'indemnisation des accidentés du travail et la prestation des services de passeport. ***Les dépenses réelles ont été réaffectées afin d'être présentées selon l'AAP de l'exercice 2015-2016. ****Les dépenses prévues d'EDSC pour 2018-2019 et 2019-2020 sont présentées dans le plan ministériel 2018-2019 conformément à un nouveau Cadre ministériel des résultats approuvé. Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels et les dépenses législatives d'EDSC, consulter les Comptes publics du Canada 2018^{xxi}.								

La différence entre les dépenses réelles de 2015-2016 et les dépenses réelles en 2017-2018 s'élève à 2,8 milliards de dollars. Cette augmentation globale des dépenses s'explique surtout par l'augmentation des prestations du RPC et de la SV résultant du vieillissement de la population ainsi que par l'augmentation des prestations moyennes mensuelles.

L'augmentation des dépenses réelles de 2015-2016 à 2017-2018 dans le cadre de la prestation des services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada s'explique principalement par une augmentation du volume lié à la prestation de services des passeports et à une augmentation des salaires en raison d'une convention collective et du Plan national visant les locaux, qui font partie de la Prestation des services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada en 2017-2018 au lieu de faire partie des Services internes.

Sous Compétences et emploi, l'écart entre les dépenses réelles en 2015-2016 et les dépenses réelles en 2017-2018 s'explique surtout par la hausse des prestations d'assurance-emploi. Quant à l'écart dans les ressources financières entre les dépenses prévues et les dépenses réelles pour 2017-2018, il s'explique principalement par une diminution entre les taux de chômage prévu et réel pour 2017-2018, qui étaient respectivement de 6,8 % et de 6,1 %, ce qui a entraîné une diminution du taux de croissance annuelle des prestations régulières d'assurance-emploi.

Sous le programme Apprentissage, l'augmentation globale des dépenses réelles de l'exercice 2017-2018 par rapport aux dépenses réelles de 2015-2016 est le résultat d'augmentations au titre du Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et du prêt aux apprentis et de l'augmentation du nombre de personnes qui bénéficient de la SCEE et le BEC, ce qui s'explique en partie par différentes initiatives visant à faire connaître ces incitatifs à l'épargne-études et à faire augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient.

Les variations d'une année à l'autre concernant le programme du Travail d'année en année s'expliquent principalement par les changements aux paiements versés dans le cadre du Programme de protection des salariés et du Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail.

L'augmentation globale des dépenses réelles de 2015-2016 à 2017-2018 sous le programme Sécurité du revenu peut être expliquée par une augmentation du nombre de bénéficiaires et du versement mensuel moyen de la SV (5,1 milliards de dollars) et du RPC (3,7 milliards de dollars).

En ce qui concerne le programme Développement social, la diminution marquée des dépenses réelles de l'exercice 2017-2018 par rapport aux dépenses réelles de l'exercice 2015-2016 découle de l'instauration, dans le budget de 2016, de l'Allocation canadienne pour enfants, qui a remplacé la Prestation universelle pour la garde d'enfants le 1^{er} juillet 2016. Ce changement explique aussi les écarts entre les dépenses réelles de l'exercice 2015-2016 et les dépenses réelles de l'exercice 2016-2017. Quant à l'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles en 2017-2018, cela s'explique par la mise en place des nouveaux accords de transfert sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants mis en œuvre en 2017-2018, pour lesquels les dépenses réelles ont été de près de 400 millions de dollars.

L'augmentation globale entre les dépenses réelles de l'exercice 2015-2016 et les dépenses réelles de l'exercice 2017-2018 au chapitre des Services internes peut être attribuable à la constatation de coûts temporaires à l'égard des paiements en trop relativement aux problèmes de paie du



système Phénix et au paiement rétroactif de salaire à des employés au titre de conventions collectives signées. Les biens immobiliers à usage particulier et les rénovations de bureaux ont été imputés aux programmes et non aux Services internes, ce qui annule l'augmentation mentionnée précédemment. Cette réaffectation a été effectuée conformément au guide révisé du SCT sur la comptabilisation des dépenses dans les services internes et l'établissement de rapports, connexes, qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2016.

L'écart de 130 millions de dollars entre les dépenses réelles au titre des autres coûts de l'exercice 2016-2017 et celles de l'exercice 2017-2018 est principalement attribuable aux frais accrus d'autres ministères imputés au compte du RPC.



Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les services internes
(équivalents temps plein)

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2015-2016*	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2016-2017*	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2017-2018	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2017-2018	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2018-2019**	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2019-2020**
Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement	399	330	389	325	Non disponible	Non disponible
Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada	1 977	1 849	2 238	1 991	Non disponible	Non disponible
Programme 2.1 : Compétences et emploi	9 053	9 722	9 120	10 254	Non disponible	Non disponible
Programme 2.2 : Apprentissage	323	324	348	346	Non disponible	Non disponible
Programme 3.1 : Travail	645	647	638	651	Non disponible	Non disponible
Programme 4.1 : Sécurité du revenu	4 381	4 801	4 506	5 076	Non disponible	Non disponible
Programme 4.2 : Développement social	289	309	364	349	Non disponible	Non disponible
Total partiel	17 067	17 982	17 603	18 992	Non disponible	Non disponible
Programme Services internes	3 943	3 843	4 218	4 114	Non disponible	Non disponible
Total partiel des services internes	3 943	3 843	4 218	4 114	Non disponible	Non disponible
Total	21 010	21 825	21 821	23 106	22 187	18 076
*Les dépenses réelles ont été réalignées afin d'être présentées selon l'AAP de l'exercice 2015-2016.						
** Les ETP prévus pour EDSC pour les exercices 2018-2019 et 2019-2020 sont présentés dans le Plan ministériel 2018-2019 conformément à un nouveau Cadre ministériel des résultats approuvé						

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les services internes

On constate une augmentation globale de 2 096 ETP entre les données réelles de l'exercice 2015-2016 et celles de 2017-2018, ce qui est attribuable aux secteurs suivants d'EDSC.

Sous Compétences et emploi, l'augmentation globale de 1 201 ETP entre les données réelles de 2015-2016 et le nombre réel d'ETP en 2017-2018 s'explique principalement par les mesures de l'assurance-emploi prises pour tenir compte de la charge de travail accrue liée à l'assurance-emploi et satisfaire à d'autres besoins liés à l'assurance-emploi. En ce qui concerne l'écart entre les ETP prévus et les ETP réels en 2017-2018, l'écart est attribuable au fait que les demandes de financement supplémentaire pour les mesures de l'assurance-emploi et les ETP ont été effectuées après la détermination du nombre prévu d'ETP.

Sur le plan de la Sécurité du revenu, l'augmentation globale de 695 ETP entre les ETP réels en 2015-2016 et les ETP réels en 2017-2018 s'explique essentiellement par les dépenses supplémentaires et l'utilisation d'ETP supplémentaires afin d'absorber la charge de travail liée au RPC et à la SV. En ce qui concerne l'écart entre les ETP prévus et les ETP réels de 2017-2018, l'écart est attribuable au fait que les demandes de financement et d'ETP supplémentaires ont été effectuées après la détermination du nombre prévu d'ETP. Ces demandes visaient principalement des investissements supplémentaires dans des activités de traitement pour voir à ce que les aînés aient accès rapidement aux prestations de la SV.

Sur le plan des Services internes, on constate une augmentation de 171 ETP entre les ETP réels de l'exercice 2015-2016 et ceux de l'exercice 2017-2018. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation des responsabilités de la Direction générale des politiques stratégiques et de service qui consistent à donner des conseils sur les politiques stratégiques et horizontales pour appuyer le mandat d'EDSC ainsi que par l'établissement de nouvelles initiatives comme la création du nouveau Lab d'innovation d'EDSC ainsi que la mise en place de la nouvelle fonction de dirigeant principal des données.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les dépenses votées et les dépenses législatives d'EDSC, consulter les [Comptes publics du Canada de 2018](#)^{xxii}.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles de 2017-2018 avec le secteur de dépenses du **cadre pangouvernemental**^{xxiii} (en dollars)

Résultats stratégiques	Programmes	Secteurs de dépenses	Résultats du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2017-2018
Résultat stratégique 1 : Excellence du service à l'échelle du gouvernement	Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	63 558 379
	Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	164 695 524
Résultat stratégique 2 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace	Programme 2.1 : Compétences et emploi	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	22 619 945 850
	Programme 2.2 : Apprentissage	Affaires économiques	Une économie axée sur l'innovation et le savoir	3 466 838 080
Résultat stratégique 3 : Milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération	Programme 3.1 : Travail	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	262 029 434
Résultat stratégique 4 : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités	Programme 4.1 : Sécurité du revenu	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	96 051 202 359
	Programme 4.2 : Développement social	Affaires sociales	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale	695 357 869
Total des dépenses par secteur de dépense (en dollars)				
Affaires économiques				122 400 015 723
Affaires sociales				695 357 869
Affaires internationales				0
Affaires gouvernementales				228 253 903

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

L'information sur l'alignement des dépenses d'Emploi et Développement social Canada avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada figure dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada](#)^{xxiv}.

États financiers et faits saillants des états financiers

Les faits saillants ont pour but de fournir une vue d'ensemble de la position et des activités financières d'EDSC.

Les états financiers condensés et consolidés présentés ci-dessous ont été préparés conformément aux principes comptables du gouvernement, qui sont fondés sur les normes comptables du secteur public canadien et, par conséquent, sont différents de l'information présentée sur l'utilisation des autorisations parlementaires dans le reste du présent rapport. La note 3 des états financiers consolidés du Ministère présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle d'EDSC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux d'EDSC et toutes les opérations et soldes inter-organisationnels ont été éliminés. Le RPC est exclu du périmètre comptable d'EDSC parce qu'il est géré par le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux. Les changements au Régime de pensions du Canada nécessitent l'accord d'au moins les deux tiers des provinces participantes représentant au moins les deux tiers de la population de l'ensemble des provinces.

États financiers

Les états financiers consolidés (non audités) d'EDSC pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2018 sont disponibles sur le [site Web du Ministère](#).

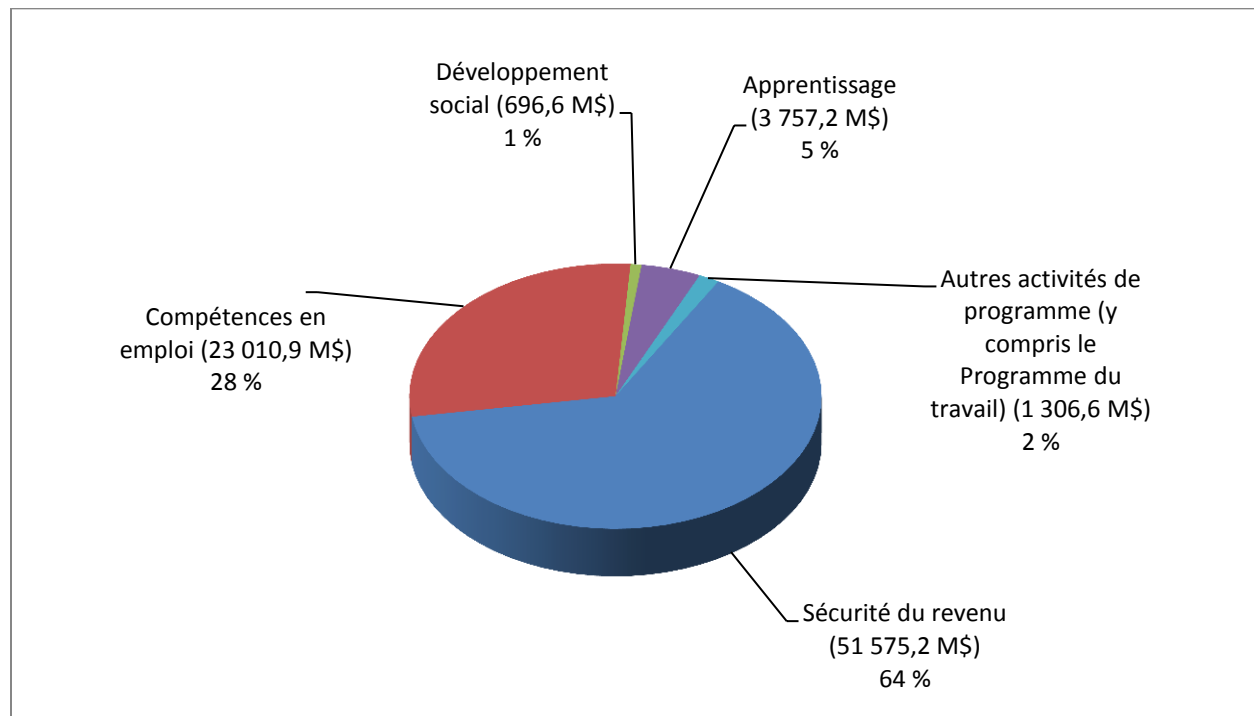


Faits saillants des états financiers

État des résultats condensé (non audité) pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus ¹ 2017-2018	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Écart (résultats réels de 2017-2018 moins résultats prévus pour 2017-2018)	Écart (résultats réels de 2017-2018 moins résultats réels de 2016-2017)
Total des dépenses	81 959 260 962	80 346 429 318	79 381 986 648	(1 612 831 644)	964 442 670
Total des revenus	22 188 802 897	22 126 746 081	23 057 177 694	(62 056 816)	(930 431 613)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	59 770 458 065	58 219 683 237	56 324 808 954	(1 550 774 828)	1 894 874 283
⁽¹⁾ L'état des résultats prospectif non audité du Ministère se trouve sur le site Web d'EDSC^{xxv} .					

Charges par principale activité de programme



Résultats réels contre résultats prévus

Les dépenses de 2017-2018 étaient de 1 612,8 millions de dollars inférieures aux prévisions. Cet écart s'explique principalement par ce qui suit :

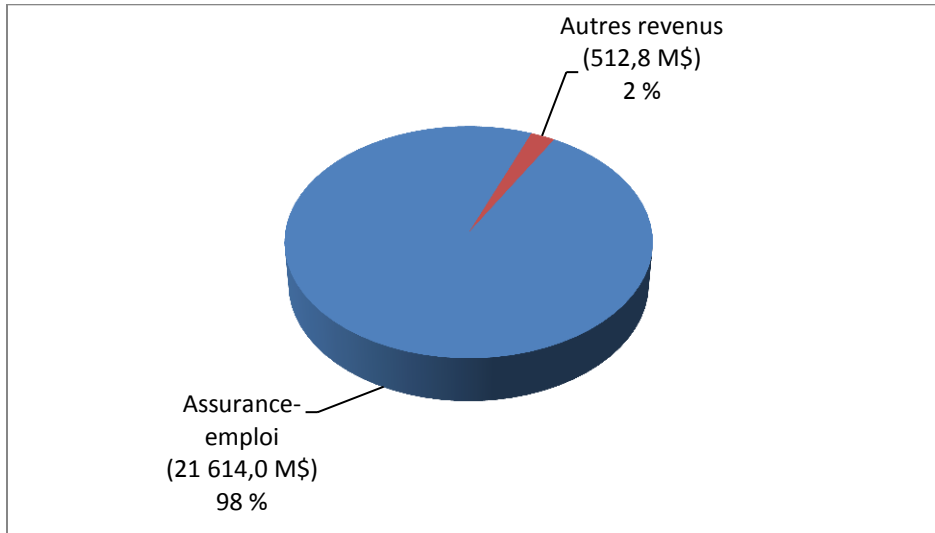
- l'amélioration de l'économie, qui a fait en sorte que le nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi a été moins élevé que prévu;
- le montant mensuel moyen des prestations de la SV et du SRG a été moins élevé que prévu;
- le nombre de bénéficiaires de la SV moins élevé que prévu a été légèrement compensé par le nombre de bénéficiaires du SRG plus élevé que prévu.

Résultats réels sur douze mois

Le total des charges pour l'année 2017-2018 s'élève à 80 346,4 millions de dollars, soit une augmentation de 964,4 millions de dollars comparativement au total des charges de l'exercice précédent, qui s'élevait à 79 382,0 millions de dollars. Cette augmentation des charges est principalement attribuable à :

- une augmentation de 2 447,7 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu, principalement par suite de l'augmentation de la population admissible à la SV et au SRG compte tenu du vieillissement de la population et de l'augmentation du montant de la prestation mensuelle maximale;
- une diminution de 770,9 millions de dollars des dépenses au titre des compétences et de l'emploi est principalement attribuable à l'amélioration des conditions du marché du travail, qui s'est traduite par une diminution du recours aux prestations régulières d'assurance-emploi;
- une augmentation de 717,9 millions de dollars des dépenses au titre de l'apprentissage s'explique principalement par l'élargissement de l'admissibilité au Programme canadien de bourses aux étudiants depuis août 2016 et par la hausse des montants disponibles;
- une diminution de 1 538,2 millions de dollars des charges du Développement social principalement en raison de la fin du programme de la Prestation universelle pour la garde d'enfants en juillet 2016.

Revenus par type



Résultats réels contre résultats prévus

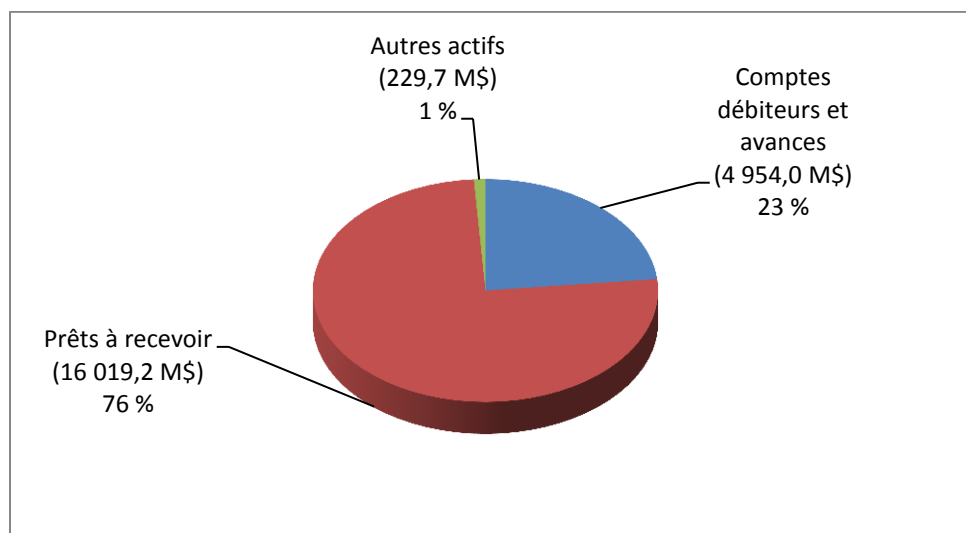
Les revenus de 2017-2018 étaient de 62,1 millions de dollars inférieurs aux prévisions. Cet écart est principalement attribuable au total de la rémunération assurable de l'assurance-emploi, qui est inférieur aux résultats prévus en raison de l'augmentation des salaires qui a été inférieure aux prévisions.

Résultats réels sur douze mois

Le total des revenus pour 2017-2018 s'élève à 22 126,7 millions de dollars, soit une diminution de 930,4 millions de dollars comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 23 057,1 millions de dollars. La plus grande partie de cette diminution s'explique par une diminution du taux de cotisation à l'assurance-emploi en 2017.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2018 (en dollars)

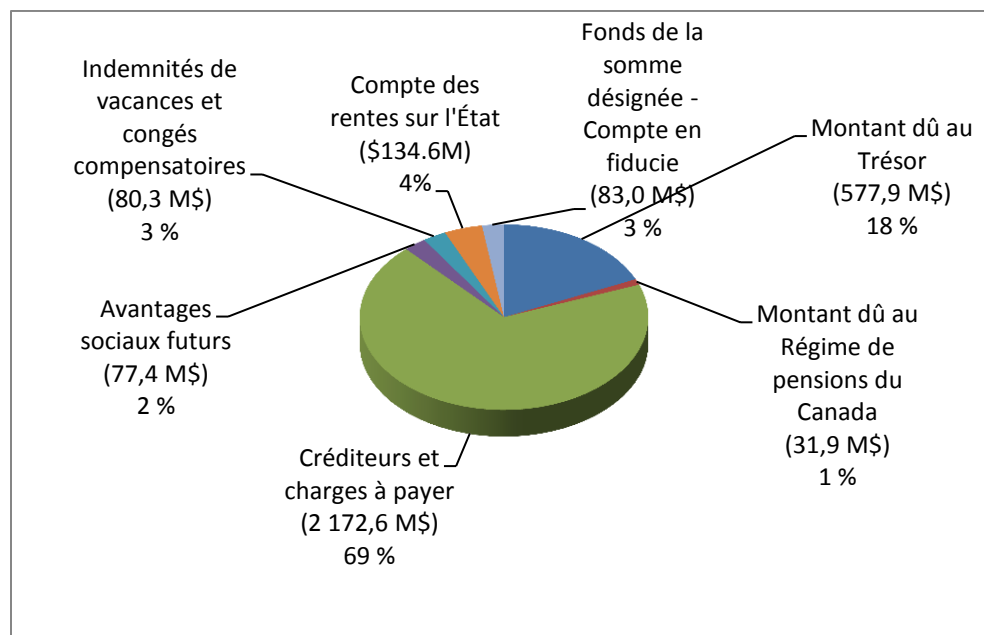
Renseignements financiers	2017-2018	2016-2017	Écart (2017-2018 moins 2016-2017)
Total des actifs financiers nets	20 973 227 188	19 423 599 715	1 549 627 473
Total des passifs nets	3 157 716 228	2 759 089 800	398 626 428
Dette nette du ministère	17 815 510 960	16 664 509 915	1 151 001 045
Total des actifs non financiers	229 670 093	246 384 354	(16 714 261)
Situation financière nette du Ministère	18 045 181 053	16 910 894 269	1 134 286 784

Actifs par type

Le total des actifs (y compris les actifs financiers et non financiers) était de 21 202,9 millions de dollars au 31 mars 2018, une augmentation de 1 532,9 millions de dollars par rapport au total des actifs de l'exercice précédent, qui s'élevait à 19 670,0 millions de dollars. Cette augmentation des actifs résulte en grande partie :

- d'une augmentation de 634,2 millions de dollars des comptes débiteurs et des avances qui est attribuable principalement à une augmentation des primes d'assurance-emploi à recevoir de l'ARC qui correspond à l'augmentation du taux de cotisation en 2018, et d'une augmentation des remboursements de prestations de la SV à recevoir, qui s'explique par l'augmentation du nombre de pensionnés de plus de 65 ans qui demeurent dans la population active;
- d'une augmentation de 935,6 millions de dollars des prêts à recevoir, principalement en raison de l'excédent des nouveaux prêts canadiens aux étudiants versés sur le montant total des remboursements reçus.

Passifs par type



Le total des passifs s'élève à 3 157,7 millions de dollars au 31 mars 2018, soit une augmentation de 398,6 millions de dollars comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 759,1 millions de dollars. L'augmentation du passif est principalement attribuable à l'échéance des paiements de fin d'exercice.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministres[s] :

L'honorable Jean-Yves Duclos

L'honorable Patty Hajdu

L'honorable Carla Qualtrough

L'honorable Filomena Tassi

Administratrice générale :

Leslie MacLean, sous-ministre par intérim de l'Emploi et du Développement social

Portefeuille ministériel :

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail

Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et de l'Accessibilité

Ministre des Aînés

Instruments habilitants : Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social (L.C. 2005, ch. 34)^{xxvi}. De l'information supplémentaire sur les lois et les règlements est accessible sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada^{xxvii}.

Année d'incorporation ou de création : 2005

Autre : Pour plus d'information sur le rôle du Ministère, veuillez consulter le site Web d'Emploi et Développement social Canada^{xxviii}.



Cadre de présentation de rapports

Voici les objectifs stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes d'Emploi et Développement social Canada de référence pour 2017–2018.

1. Résultat stratégique : Excellence du service à l'échelle du gouvernement

1.1 Programme : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement

1.1.1 Sous-programme : Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada

Services

1.1.2 Sous-programme : Présence du gouvernement du Canada sur Internet

1.1.3 Sous-programme : Points de service en personne

1.2 Programme : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada

1.2.1 Sous-programme : Passeport

1.2.2 Sous-programme : Programmes des autres ministères du gouvernement

2. Résultat stratégique : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

2.1 Programme : Compétence et emploi¹

2.1.1 Sous-programme : Assurance-emploi

2.1.2 Sous-programme : Ententes sur le développement du marché du travail

2.1.3 Sous-programme : Ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi

2.1.4 Sous-programme : Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées

2.1.5 Sous-programme : Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

2.1.6 Sous-programme : Stratégie emploi jeunesse

2.1.7 Sous-programme : Initiative ciblée pour les travailleurs âgés

2.1.8 Sous-programme : Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire

2.1.9 Sous-programme : Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones

2.1.10 Sous-programme : Fonds pour les compétences et les partenariats

¹ Financement fourni par le programme Compétences et Emploi pour les programmes suivants : Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical, Service jeunesse Canada (remplace l'initiative de service volontaire pour les jeunes), Ententes sur le développement de la main-d'œuvre.

- 2.1.11 Sous-programme :** Fonds pour l'emploi des Premières Nations
- 2.1.12 Sous-programme :** Guichet-Emplois
- 2.1.13 Sous-programme :** Programme d'appui aux initiatives sectorielles
- 2.1.14 Sous-programme :** Alphabétisation et compétences essentielles
- 2.1.15 Sous-programme :** Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)
- 2.1.16 Sous-programme :** Subvention aux apprentis
- 2.1.17 Sous-programme :** Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers
- 2.1.18 Sous-programme :** Programme des travailleurs étrangers temporaires
- 2.1.19 Sous-programme :** Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants

2.2 Programme : Apprentissage

- 2.2.1 Sous-programme :** Programme canadien de prêts aux étudiants, bourses canadiennes et de prêts canadiens aux apprentis
- 2.2.2 Sous-programme :** Programme canadien pour l'épargne-études

3. Résultat stratégique : Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables et inclusifs, où règne la coopération

3.1 Programme : Travail

- 3.1.1 Sous-programme :** Relations de travail
- 3.1.2 Sous-programme :** Santé et sécurité au travail
 - 3.1.2.1 Sous-sous-programme :** Santé et sécurité professionnelles
 - 3.1.2.2 Sous-sous-programme :** Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail
- 3.1.3 Sous-programme :** Normes du travail et équité en matière d'emploi
 - 3.1.3.1 Sous-sous-programme :** Normes du travail
 - 3.1.3.2 Sous-sous-programme :** Équité en milieu de travail
 - 3.1.3.3 Sous-sous-programme :** Programme de protection des salariés
- 3.1.4 Sous-programme :** Affaires internationales du travail

4. Résultat stratégique : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

4.1 Programme : Sécurité du revenu

- 4.1.1 Sous-programme :** Sécurité de la vieillesse
- 4.1.2 Sous-programme :** Régime de pensions du Canada



4.1.3 Sous-programme : Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

4.1.4 Sous-programme : Programme canadien pour l'épargne-invalidité

4.1.5 Sous-programme : Prestation nationale pour enfants

4.2 Programme : Développement social²

4.2.1 Sous-programme : Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

4.2.2 Sous-programme : Programme de partenariats pour le développement social

4.2.2.1 Sous-sous-programme : Enfants et familles

4.2.2.2 Sous-sous-programme : Personnes handicapées

4.2.3 Sous-programme: Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

4.2.4 Sous-programme: Prestation universelle pour la garde d'enfants

4.2.5 Sous-programme : Fonds pour l'accessibilité

4.2.6 Sous-programme : Soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus

Services internes

² Financement fourni par le programme Développement social pour le programme Apprentissage et garde des jeunes enfants.



Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur d'EDSC sont disponibles dans l'[InfoBase](#) du gouvernement du Canada^{xxix}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles dans le [site Web d'EDSC](#) :

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus
- ▶ Initiatives horizontales
- ▶ Audits internes
- ▶ Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- ▶ Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur
- ▶ Frais
- ▶ Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor;
- ▶ Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- ▶ Financement pluriannuel initial
- ▶ Évaluations

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxx}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>

Coordonnées de l'organisation

Siège

140, promenade du Portage, Portage IV
Gatineau (Québec) K1A 0J9
Canada

Téléphone : 1-800-622-6232

Sans frais : 1-800-622-6232

Site Web : www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html^{xxxi}

Courriel : NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD



Annexe : Définitions

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

plan ministériel (departmental plan) : Rapport sur les plans et le rendement attendu d'un ministère approprié au cours d'une période de trois ans. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report) : Rapport sur les réalisations d'un ministère approprié par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

évaluation (evaluation) : Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi porter sur d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

expérimentation (experimentation) : Activités visant à explorer, à mettre à l'essai et à comparer les effets et l'incidence des politiques, des interventions et des approches, dans le but d'éclairer la prise de décisions fondées sur des données probantes en découvrant ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+]) : Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que cette analyse va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) afin de prendre en compte de multiples facteurs qui se recoupent pour constituer l'identité de chacun, comme la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles. L'utilisation de données ventilées par sexe, par genre et par d'autres facteurs identitaires qui se recoupent dans l'analyse du rendement et la définition des incidences sur différents groupes de personnes dans le but d'adapter ces initiatives pour les rendre plus inclusives constituent des exemples de processus d'ACS+.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities) : Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018, ce sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement indiqué dans le discours du Trône de 2015, notamment la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités.

initiative horizontale (horizontal initiative) : Initiative dans laquelle au moins deux ministères reçoivent du financement pour réaliser un but commun, souvent lié à une priorité gouvernementale.

structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats sont comparés à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

plan (plans) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1^{er} février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère et il doit être en mesure de justifier les



dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

priorité (priorities) : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Les priorités représentent ce qui importe le plus ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques ou des résultats ministériels souhaités.

programme (program) : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

résultats (results) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.



Notes de fin de document

- i InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- ii Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/reenseignements-programmes-transfert-plus-5millions.html>
- iii Initiatives horizontales, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/initiatives-horizontales.html>
- iv Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/strategie-ministerielle-developpement-durable.html>
- v Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/reponse-comites-audits.html>
- vi Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/rapport-etape-projets-ct.html>
- vii Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/rapport-etape-projets-transformation-etat.html>
- viii Financement pluriannuel initial, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/financement-pluriannuel-initial.html>
- ix Audits Internes, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/audits-interne.html>
- x Évaluations, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2017-2018/evaluations.html>
- xi Ce que nous avons entendu sur la réduction de la pauvreté, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/reduction-pauvrete/rapports/reduction-pauvrete-ce-nous-avons-entendu.html>
- xii Ce que nous avons entendu, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/normes-travail/rapports/modernisation-normes-federales.html>
- xiii Lettres de mandat des ministres, <https://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat>
- xiv Lettres de mandat des ministres, <https://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat>
- xv InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xvi. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xvii. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xviii. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xix. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xx. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxi Comptes publics du Canada 2018, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxii. Comptes publics du Canada 2018, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
Cadre pangouvernemental, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/etablissement-rapports-depenses/cadre-pangouvernemental.html>
- xxiv InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>

- xxv État des résultats prospectif consolidé (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/etats-financiers.html>
- xxvi. Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/H-5.7/index.html>
- xxvii. Lois et règlements d'EDSC, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/transparence/lois-reglements.html>
- xxviii. Renseignements sur EDSC, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere.html>
- xxix InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxx Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>
- xxxi Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>