

Emploi et Développement social Canada

Rapport sur les résultats ministériels

Exercice 2018-2019

L'honorable Carla Qualtrough
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre
et de l'Inclusion des personnes handicapées

L'honorable Ahmed Hussen
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

L'honorable Filomena Tassi
Ministre du Travail

L'honorable Deb Schulte
Ministre des Aînés

Rapport sur les résultats ministériels pour l'exercice 2018 à 2019 d'Emploi et Développement social Canada

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publicentre-EDSC.

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (MP3, 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 téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2020

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em1-12F-PDF

ISSN : 2561-3197

EDSC

N° de cat. : SP-1157-01-20F

Table des matières

Message des ministres	2
Aperçu des résultats	6
RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES - DESCRIPTION ET RÉSULTATS	
Développement social	10
Régimes de pensions et prestations	20
Apprentissage, développement des compétences et emploi	27
Conditions et relations de travail	43
Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	54
Excellence du service dans l'ensemble du pays.....	56
Services internes.....	62
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines.....	67
Dépenses réelles	67
Cadre financier ministériel.....	68
Faits saillants financiers	70
Ressources humaines réelles	75
Dépenses par crédit voté	76
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	76
États financiers.....	76
Renseignements supplémentaires	82
Renseignements ministériels	82
Cadre ministériel des résultats	83
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	87
Tableaux de renseignements supplémentaires	87
Dépenses fiscales fédérales	87
Coordonnées de l'organisation.....	88
Annexe : définitions.....	89
Notes en fin d'ouvrage	93

Message des ministres

Nous sommes heureux de présenter le Rapport sur les résultats ministériels d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour l'exercice financier de 2018 à 2019. Ce rapport met en lumière les résultats obtenus au cours de la dernière année.

EDSC s'efforce de bâtir un pays plus fort et plus inclusif. Le Ministère a travaillé d'arrache-pied pour veiller à ce que les Canadiens disposent des mesures de soutien dont ils ont besoin pendant la transition aux diverses étapes de leur vie, et à ce que ces ressources et services répondent efficacement à leurs besoins.

Cette année, EDSC a été reconnu à l'échelle nationale comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada. Cette reconnaissance est en grande partie attribuable à l'équipe d'employés dévoués, talentueux et professionnels qui travaillent au Ministère. Partout au pays et dans toutes les régions, les employés d'EDSC améliorent la vie des Canadiens en offrant les services et les prestations dont les gens ont besoin de la façon, au moment et à l'endroit où ils les veulent.

Le Ministère accorde la priorité à l'aide aux personnes les plus vulnérables. La capacité d'une personne de participer pleinement à la société ne peut être réalisée que si ses besoins fondamentaux sont comblés. La toute première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté vise à réduire la pauvreté de 20 % d'ici 2020 et selon les données publiées dans l'Enquête canadienne sur le revenu de 2017, nous avons atteint cet objectif trois ans avant la date prévue, ce qui place le taux de pauvreté du Canada à son plus faible niveau de l'histoire. Nous nous employons maintenant à réduire la pauvreté de moitié d'ici 2030. À l'appui de cet objectif, nous avons créé le Conseil consultatif national sur la pauvreté et nous avons intégré à la loi le seuil officiel de pauvreté et les objectifs de réduction de la pauvreté du Canada afin d'assurer un engagement fédéral à long terme en vue de réduire la pauvreté.

Le travail du Ministère avec les communautés pour prévenir et réduire l'itinérance au Canada représente une composante importante de la réduction de la pauvreté. Dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, les organismes ont placé 4 118 personnes dans des logements plus stables au cours de l'exercice financier de 2018 à 2019. De plus, nous avons lancé une Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance remaniée, maintenant appelée le programme Vers un chez-soi, qui met l'accent sur l'atteinte de résultats à l'échelle communautaire et appuie les objectifs de la Stratégie nationale sur le logement qui vise à réduire de 50 % l'itinérance chronique d'ici 2027 à 2028.

À mesure que la population des aînés du Canada continue de croître, les programmes et services doivent répondre aux besoins d'une population vieillissante et veiller à ce que ces mêmes programmes procurent un plus grand sentiment de sécurité et une meilleure qualité de vie, non seulement pour les aînés d'aujourd'hui, mais aussi pour les futurs retraités. Divers domaines ont fait l'objet d'améliorations, notamment la bonification du Régime de pensions du Canada; l'augmentation des futures prestations de retraite, d'invalidité et de survivant des travailleurs canadiens; la simplification du processus de demande qui permet aux clients de demander simultanément la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti; et l'augmentation

du montant du Supplément de revenu garanti pour soutenir les aînés à faible revenu vivant seuls. À elles seules, ces hausses ont soutenu près de 900 000 Canadiens, ce qui a aidé environ 57 000 personnes à sortir de la pauvreté.

Le coût de l'éducation des enfants aujourd'hui peut être élevé – c'est la raison pour laquelle les paiements de l'Allocation canadienne pour enfants ont été indexés au coût de la vie. L'augmentation, qui a eu lieu deux ans avant la date cible initiale, permet aux familles de recevoir encore plus d'argent chaque mois pour payer des choses comme les fournitures scolaires et l'épicerie. Nous savons également que les familles ont de la difficulté à trouver des services de garde de qualité et abordables. D'ici 2020, les investissements que nous effectuons dans le cadre des accords bilatéraux conclus avec l'ensemble des provinces et des territoires permettront de créer jusqu'à 40 000 places en garderie plus abordables. Le premier Rapport d'étape national annuel sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants démontre les progrès importants que nous réalisons. Par exemple, nous avons déjà atteint plus de 50 % de notre objectif au cours de la première année des accords bilatéraux. Nous avons également mis en place le tout premier cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, élaboré conjointement avec des partenaires autochtones, pour faciliter l'accès à un apprentissage adapté à la culture des enfants.

Les espaces communautaires, les espaces de travail, les services et les programmes doivent être accessibles et fonctionner pour tous. La nouvelle *Loi canadienne sur l'accessibilité* établit un précédent quant à la façon dont le gouvernement du Canada et les organisations sous réglementation fédérale détermineront et élimineront les obstacles à l'accessibilité. La Loi nous éloigne d'un système en vertu duquel les personnes en situation de handicap doivent se battre quotidiennement pour obtenir un accès de base et propose un nouveau modèle qui réglera les problèmes systémiques qui perpétuent ces obstacles. Des programmes comme le Fonds pour l'accessibilité, qui comprend maintenant un nouveau volet Innovation jeunesse, ont financé plus de 473 projets, contribuant ainsi à améliorer l'accessibilité et la qualité de vie de bon nombre de personnes.

Afin de soutenir les familles et les travailleurs en période d'incertitude, le Ministère a rendu l'assurance-emploi plus souple, plus inclusive et plus facile d'accès pour tous les Canadiens. Pour ce faire, nous avons fait en sorte que les prestations de maternité, parentales et de soins soient mieux adaptées aux besoins changeants des Canadiens. Nous avons élargi l'application des dispositions sur le travail pendant une période de prestations de l'assurance-emploi aux personnes qui reçoivent des prestations de maladie et de maternité. En date d'octobre 2019, cette mesure avait aidé plus de deux millions de prestataires. En outre, l'Allocation canadienne pour les travailleurs a également été instaurée pour aider à compléter les gains des travailleurs à faible revenu et améliorer les mesures d'encouragement à l'emploi pour les Canadiens à faible revenu.

Nous savons qu'il est difficile pour les jeunes Canadiens de trouver et de conserver de bons emplois dans une main-d'œuvre de plus en plus concurrentielle. C'est pourquoi le programme Emplois d'été Canada a été élargi pour inclure tous les jeunes admissibles de 15 à 30 ans au Canada. De plus, le programme Service jeunesse Canada aide les jeunes à acquérir de précieuses compétences personnelles et professionnelles tout en leur donnant l'occasion de redonner à leur communauté. Enfin, la modernisation récente de la Stratégie emploi et compétences jeunesse,

fondée sur les recommandations que nous avons reçues du Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes, offre un soutien accru aux jeunes qui doivent relever des obstacles. Cette stratégie vise à offrir des services souples adaptés à chaque personne, à élargir l'admissibilité et à améliorer les mesures de soutien pour aider les jeunes Canadiens à acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour réussir leur transition vers le marché du travail.

Les exigences de l'économie mondiale signifient souvent que l'intégration au marché du travail d'aujourd'hui exige des études plus poussées. C'est pourquoi le Programme canadien de prêts aux étudiants et les bourses d'études canadiennes aident à rendre l'éducation plus accessible à ceux qui en ont le plus besoin. Il est maintenant plus facile pour les apprenants adultes d'être admissibles à des bourses et prêts d'études grâce à Action Compétences, et ce programme offre une plus grande souplesse et une évaluation financière individuelle dans le processus de demande. Grâce à ce changement, environ 64 800 étudiants ont eu accès à des bourses fédérales pendant l'année scolaire 2018 à 2019.

Nous nous sommes également employés à augmenter la participation à la population active, en particulier chez les femmes et les groupes sous-représentés. Afin d'améliorer l'égalité entre les sexes au sein de la main-d'œuvre, des programmes comme la Subvention incitative aux apprentis pour les femmes et le Fonds pour les femmes en construction aident un plus grand nombre de femmes à s'engager dans un métier et offrent des possibilités de terminer une formation d'apprenti dans les programmes du Sceau rouge. En étroite collaboration avec des partenaires autochtones, le Ministère a élaboré conjointement un nouveau Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones en remplacement de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi des Autochtones. Son objectif est d'accroître la participation des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones en milieu urbain/non affiliés en leur offrant une variété de mesures de soutien adaptées qui les aideront à améliorer et à perfectionner leurs compétences, en plus d'accroître leur employabilité et leur participation au marché du travail.

Alors que nous continuons de miser sur la croissance économique du Canada, nous veillons à ce que les Canadiens possèdent les compétences dont ils ont besoin pour s'adapter à l'évolution du marché du travail. Les chercheurs d'emploi, les travailleurs et les employeurs devront intégrer les nouvelles technologies et se préparer aux transitions en milieu de travail, qui constituent des facteurs clés du développement de la prospérité économique à long terme du Canada. Un Conseil des Compétences futures a été mis sur pied pour examiner les nouvelles tendances en matière de compétences et de main-d'œuvre, tandis qu'un centre des compétences futures a été créé pour mettre à l'essai et évaluer des approches novatrices en matière de mesure et de perfectionnement des compétences. Cette démarche s'inscrit dans le plan du gouvernement visant à faire en sorte que tous les Canadiens possèdent les compétences dont ils ont besoin pour trouver et conserver des emplois de qualité.

À l'échelle mondiale, EDSC s'engage à appuyer les objectifs de développement durable des Nations Unies. Le Ministère dirige la mise en œuvre du Programme 2030 au Canada. Dans le cadre du Programme de financement des objectifs de développement durable créé dernièrement,

un montant total de 1,5 million de dollars a été accordé à 19 organisations pour améliorer le soutien et la réalisation de ces objectifs de développement durable.

Il importe que les Canadiens se sentent en sécurité dans leur milieu de travail. Les modifications apportées récemment au Code canadien du travail aideront à rendre les milieux de travail non seulement sécuritaires et sains, mais aussi équitables et inclusifs. Un nouveau cadre obligera les milieux de travail sous réglementation fédérale à prévenir les incidents de harcèlement et de violence, et la modernisation des normes du travail contribuera à préparer le terrain pour des emplois de qualité. Cela est particulièrement vrai pour les travailleurs les plus vulnérables, comme ceux qui occupent des emplois à temps partiel, temporaires ou à faible salaire. Le Ministère continue de travailler à de nouvelles mesures de conformité et d'application de la loi pour veiller à ce que celles-ci et d'autres mesures importantes soient respectées. Des travaux sont également en cours pour faire progresser le principe du salaire égal pour un travail de valeur égale, accroître la transparence salariale et améliorer le Programme de protection des salariés.

Le gouvernement s'efforce d'offrir aux Canadiens des services de grande qualité, accessibles, sécurisés et numériques. À cette fin, EDSC a réalisé d'importants progrès dans le cadre du programme de transformation des services. Nous avons offert un meilleur accès aux programmes et aux services dans les communautés autochtones éloignées. Nous avons également amélioré les services en personne, ce qui a permis à plus de 2 700 clients d'obtenir un service plus rapide, grâce à l'aide virtuelle du personnel situé dans 24 Centres Service Canada et au lancement de l'application mobile Guichet-Emplois.

EDSC est résolu à continuer de travailler sur ces priorités importantes. En adoptant un esprit d'innovation, nous continuerons de moderniser nos programmes et services afin de servir les Canadiens tout au long des transitions de la vie.

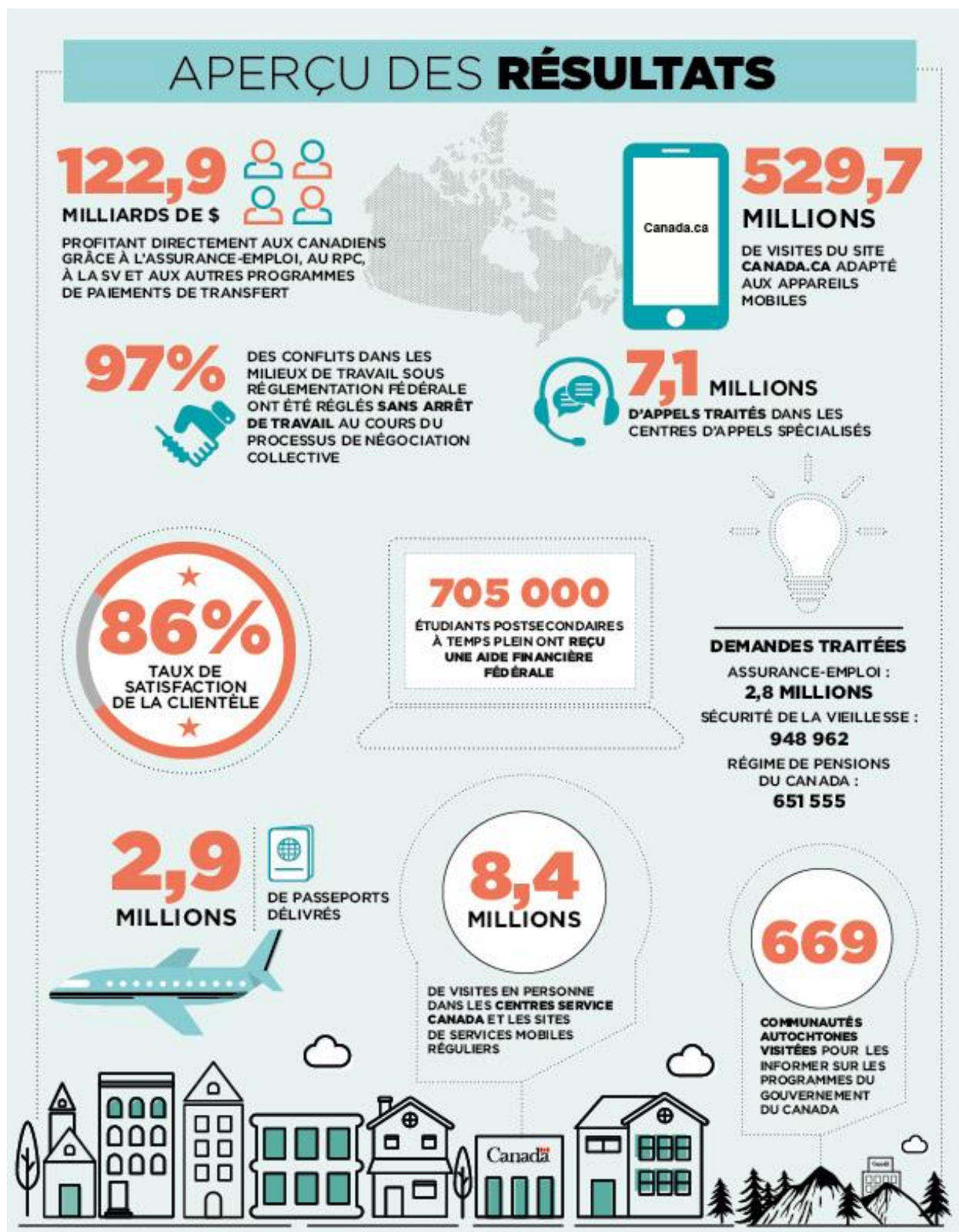
L'honorable Carla Qualtrough
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et
de l'Inclusion des personnes handicapées

L'honorable Ahmed Hussen
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

L'honorable Filomena Tassi
Ministre du Travail

L'honorable Deb Schulte
Ministre des Aînés

Aperçu des résultats



Emploi et Développement social Canada englobe le Programme du travail ainsi que Service Canada. Le présent rapport montre comment le ministère a atteint les résultats prévus dans son [Plan ministériel 2018 à 2019](#)¹. L'information est organisée en fonction des six responsabilités essentielles énoncées dans le cadre ministériel des résultats :

1. Développement social
2. Régimes de pensions et prestations
3. Apprentissage, développement des compétences et emploi
4. Conditions et relations de travail
5. Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères
6. Services internes

Fonds et personnes concernées

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, le ministère :

- a consacré 130,3 milliards de dollars aux programmes et aux services, dont 94 % ont été affectés directement aux Canadiennes et aux Canadiens par l'entremise de programmes de paiements de transfert
- a compté sur un effectif de 23 796 équivalents temps plein¹

Excellence du service à l'échelle du ministère

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a mis en place de nombreuses solutions pour promouvoir l'excellence dans la prestation des services à la clientèle, par exemple :

- rendre les services de clavardage vidéo plus accessibles aux clients. Le clavardage vidéo permet aux clients de recevoir une aide virtuelle immédiate d'un agent en poste dans un autre centre Service Canada
- améliorer l'outil en ligne utilisé pour trouver des prestations, afin que les Canadiens puissent facilement obtenir de l'information sur les services et les prestations disponibles
- améliorer l'expérience numérique des jeunes Canadiens (de moins de 30 ans) qui cherchent de l'information, des outils et des mesures de soutien ayant trait à l'emploi, aux compétences, à l'apprentissage et aux services
- créer un guide à l'intention des employés sur la façon d'élaborer des politiques et de concevoir des programmes et des services qui tiennent compte des besoins des clients. Ce guide contient des pratiques exemplaires et des outils pour consulter les clients et mieux comprendre leurs besoins
- transformer la façon dont les services sont fournis aux points de service mobiles en utilisant de nouvelles technologies et différents modes de prestation des services lorsque les services

¹ Un équivalent temps plein correspond à la charge de travail d'un employé travaillant à temps plein. Cette charge de travail peut être exécutée par un seul employé travaillant à temps plein ou par de nombreux employés travaillant à temps partiel. Plus précisément, le ministère comptait un nombre suffisant de personnes (ayant des situations d'emploi variées) pour effectuer un travail équivalent à celui de 23 796 employés à temps plein.

Internet à large bande sont limités ou inexistants. De cette manière, les populations vulnérables dans les régions éloignées ont un accès immédiat aux services

- établir un plan à moyen terme pour mobiliser les Canadiens afin de mieux comprendre leurs besoins, puis pour concevoir des solutions qui leur sont utiles, produire des prototypes et mener des essais

D'autres améliorations aux services

Solution pour les centres de contact hébergés

Le ministère a mis en œuvre un nouveau système téléphonique (Solution pour les centres de contact hébergés) dans un de ses trois centres d'appels spécialisés afin d'offrir des services plus rapides et de meilleure qualité aux Canadiens. Le ministère appliquera les leçons tirées de cette mise en œuvre dans le cas des deux autres centres d'appels.

Le ministère a également vérifié la facilité avec laquelle les clients pouvaient utiliser les nouveaux systèmes de réponse vocale interactive (RVI). La plupart des commentaires des clients étaient positifs. Ils ont trouvé les systèmes faciles à utiliser et pratiques. Les clients ont exprimé des préoccupations au sujet de la longueur et de la complexité de certains messages enregistrés, que le ministère a ensuite simplifiés.

Modernisation du versement des prestations

Le Programme de modernisation du versement des prestations vise à mettre en place des outils et des façons de faire permettant de mieux servir les clients. Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a progressé en vue de jeter les bases de ce programme. On a notamment mené des recherches, effectué la planification détaillée des activités et de l'approvisionnement, et tenu des consultations auprès des clients. Ces travaux serviront d'assise aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un modèle moderne de versement des prestations.

Plans pour la gestion intégrée des services

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a produit une stratégie de gestion des modes de prestation de services. Cette stratégie se penche sur la façon dont les clients accèdent aux services du ministère. Elle vise à ce que tout le monde reçoive le même type de service lors d'une interaction avec le ministère, que ce soit en personne, par téléphone ou en ligne. On a donc établi un cadre de qualité pour l'ensemble du ministère, afin de renforcer l'engagement de fournir aux clients les prestations auxquelles ils ont droit. Une qualité accrue signifie moins d'erreurs, moins de révisions et une prestation de services plus efficiente. On a aussi conçu un cadre de mesure du rendement, lequel permet au ministère de mesurer le rendement de ses services, de le surveiller et d'en rendre compte. Ceci a pour but d'améliorer la qualité des services offerts aux Canadiens.

Service Canada a mené de vastes consultations dans le contexte de l'actualisation de son cadre axé sur l'excellence du service et sur l'effectif. Ce cadre permettra de se doter d'un effectif confiant, compétent et qualifié, et également de recruter les bonnes personnes, puis de les maintenir en poste, afin d'améliorer la prestation des services aux Canadiens.

Normes de service

Durant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a préparé de l'information sur les normes de service relatives à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada, aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse. Cette information a été adaptée en langage simple et testée auprès de clients en vue d'être affichée sur les sites Web du ministère.

L'information recueillie au cours de ce processus aura un impact dans l'avenir. Elle nous aide à comprendre comment présenter l'information sur le rendement pour faire en sorte que les normes soient décrites d'une manière pertinente et sensée pour les clients.

Pour un Tribunal de la sécurité sociale axé sur les clients

Le processus d'examen du Tribunal de la sécurité sociale a été rendu public en janvier 2018.

L'examen a porté sur les processus de recours dans le contexte du Programme d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.

L'examen a abouti à la formulation de recommandations concernant les moyens de tenir compte des besoins des clients et de rendre les processus plus rapides et plus simples.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a validé ces recommandations auprès d'employeurs, de syndicats, d'aînés, de personnes handicapées et de spécialistes du droit.

Le ministère et le Tribunal de la sécurité sociale ont ensuite mis en œuvre beaucoup des mesures proposées dans le cadre de l'examen. Ils ont modifié le contenu du site Web pour mieux aider les clients. Ils ont simplifié les formulaires pour les rendre plus conviviaux. Ils ont modifié le processus de recrutement des membres du tribunal, en mettant davantage l'accent sur le client.

En janvier 2019, le tribunal a modifié la façon dont il fixe la date des audiences. Dans la plupart des cas, les clients peuvent choisir le mode d'audience qu'ils préfèrent (par téléphone, par vidéoconférence, en personne ou par écrit). De plus, le tribunal tient maintenant les audiences et rend les décisions plus rapidement. Enfin, à mesure que davantage de décisions seront publiées, les clients seront plus à même de comprendre les types de cas entendus et la façon dont les décisions sont prises.

De plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats atteints par Emploi et Développement social Canada sont présentés, par responsabilité essentielle, dans les pages qui suivent.

Développement social

Description

Cette responsabilité essentielle a pour objectif d'améliorer l'inclusion et les possibilités de participation des Canadiens dans leurs collectivités.

Les programmes associés à la responsabilité essentielle du ministère en matière de développement social concordent avec le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être du Cadre des résultats relatifs aux sexes. Ces programmes fournissent des ressources financières à des organismes qui tentent d'améliorer la situation des groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ces groupes comprennent entre autres les Autochtones, les personnes handicapées, les nouveaux immigrants et les jeunes. Le ministère a élaboré ces programmes selon la perspective d'une analyse comparative entre les sexes plus afin de tenir compte de la situation de ces différents groupes et des obstacles particuliers auxquels ils font face.

Résultats

Réduction et prévention de l'itinérance au Canada

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, on a effectué des investissements totalisant 157,5 millions de dollars sous forme de subventions et de contributions dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Les collectivités ont utilisé ce financement pour donner suite aux priorités locales en matière d'itinérance au moyen de projets visant par exemple les objectifs suivants :

- aiguiller les clients vers des services de soutien axés sur la stabilité du logement et la santé mentale
- accroître l'autonomie des clients
- prévenir la perte imminente de logement

Durant l'exercice 2018 à 2019², dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, les organismes ont permis à 4 118 personnes d'avoir accès à des logements plus stables. Depuis l'exercice 2014 à 2015, plus de 60 000 personnes ont été placées dans un logement stable.

En 2017, le gouvernement a annoncé un investissement de 2,2 milliards de dollars sur 10 ans pour prolonger les programmes fédéraux de lutte à l'itinérance et pour en élargir la portée afin d'appuyer la Stratégie nationale sur le logement. Cette mesure aura comme effet de doubler les investissements annuels axés sur l'itinérance d'ici l'exercice 2021 à 2022 par rapport à l'exercice 2015 à 2016.

Le 1^{er} avril 2019, Vers un chez-soi, la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance a remplacé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Vers un chez-soi verse les fonds directement aux municipalités et aux fournisseurs de services locaux afin d'appuyer leurs efforts

² Chiffres fondés sur les résultats de 31,5 % des projets de l'exercice 2018 à 2019 communiqués au 3 juin 2019.

pour prévenir et réduire l'itinérance. Cette initiative vise à appuyer l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale sur le logement, en particulier celui consistant à réduire de 50 % l'itinérance chronique à l'échelle nationale d'ici l'exercice 2027 à 2028.

Le 21 août 2018, le ministère a lancé [Une chance pour tous : la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvretéⁱⁱ](#). La stratégie a présenté :

- [la première mesure officielle de la pauvreté au Canada](#)
- [des cibles claires de réduction de la pauvreté \(réduction de 20 % de la pauvreté d'ici 2020, et de 50 % d'ici 2030\)](#)
- [un Conseil consultatif national sur la pauvreté](#)

Ces mesures font partie de la *Loi sur la réduction de la pauvreté*, qui est incluse dans la *Loi no 1 d'exécution du budget de 2019*.

Les efforts du gouvernement visant à réduire la pauvreté donnent déjà des résultats. Le Canada a enregistré une réduction de la pauvreté de 20 % et a atteint trois ans plus tôt que prévu son objectif pour 2020. Cela signifie qu'il y a environ 825 000 personnes de moins qui vivent dans la pauvreté qu'en 2015.

Les organisations sans but lucratif, les collectivités et les autres groupes ont une capacité accrue pour aborder une gamme de problèmes sociaux, tels que l'inclusion sociale des personnes handicapées, la participation des aînés et le soutien aux enfants et aux familles

La composante Enfants et familles du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS-EF) donne suite aux priorités du gouvernement liées aux enfants et aux familles ainsi qu'à d'autres populations vulnérables. Les projets financés par le PPDS-EF ont permis d'aider directement 39 000 Canadiens vulnérables (enfants, jeunes et adultes) durant l'exercice 2018 à 2019. Au cours du même exercice, 83 % des organismes financés ont recueilli des fonds auprès de partenaires autres que le gouvernement du Canada. Cela leur a permis de renforcer leurs capacités pour pouvoir se consacrer à tout un éventail d'enjeux sociaux. En moyenne, pour chaque dollar reçu du PPDS-EF, les organismes financés ont obtenu 0,94 \$ d'autres partenaires.

Dans le cadre du renouvellement de la composante Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS-PH), on a procédé à un appel de propositions au cours de l'exercice 2018 à 2019. Ce processus a permis de déterminer quels organismes recevraient des fonds à compter du 1^{er} avril 2019. Cela faisait suite à des consultations menées auprès de la collectivité des personnes handicapées pendant l'exercice 2016 à 2017. Ces consultations ont débouché sur un cadre visant à accroître l'équité et la transparence, de même qu'à améliorer la reddition de comptes et à hausser la prévisibilité du financement. Par suite du nouvel appel de propositions, il y aura plus d'organismes nationaux de personnes handicapées que jamais qui pourront recevoir une part des 18 millions de dollars disponibles au cours des trois prochaines années.

Le gouvernement a également annoncé l'affectation de fonds supplémentaires au PPDS-PH en 2019 afin d'appuyer les objectifs suivants :

- la mise en œuvre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (2,6 millions de dollars au cours des exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021)
- la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (6,13 millions de dollars sur trois ans, de l'exercice 2019 à 2020 à l'exercice 2021 à 2022, puis 2,7 millions par exercice par la suite)

Vers la fin de l'exercice 2018 à 2019, certains organismes ont été invités à soumettre des propositions reliées au PPDS-PH en vue de réaliser des projets pouvant contribuer à l'atteinte de ces objectifs. Ce processus a permis de fournir des fonds à temps pour pouvoir amorcer les projets dès le 1^{er} avril 2019.

Le Groupe directeur sur la cocréation d'une stratégie d'innovation sociale et de finance sociale a publié son [rapport](#)ⁱⁱⁱ en août 2018. Dans la foulée de ce rapport, l'Énoncé économique de l'automne 2018 proposait d'établir un fonds de finance sociale, ce qui a été confirmé dans le budget de 2019. Ce fonds fournira un financement remboursable à des gestionnaires de fonds externes sélectionnés dans le cadre d'un processus de demande de soumissions concurrentiel. Les gestionnaires de fonds ainsi choisis investiront à leur tour dans des intermédiaires de finance sociale qui fournissent un financement direct à des organismes à vocation sociale (OVS). Le gouvernement affectera jusqu'à 755 millions de dollars à ce fonds sur une période de 10 ans à compter de l'exercice 2020 à 2021. Cela améliorera l'accès des OVS à des capitaux et attirera de nouveaux capitaux privés sur le marché de la finance sociale. Du même coup, on mobilisera de nouvelles ressources financières pour aider les collectivités à atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies. Par exemple, le Fonds de finance sociale pourrait permettre à des intermédiaires de finance sociale, comme le Social Enterprise Fund de l'Alberta ou le Fonds d'emprunt communautaire de Saint John, de mobiliser des capitaux conservés à l'heure actuelle dans les fonds de dotation de fondations. Ces capitaux pourraient ensuite être investis dans des entreprises à vocation sociale qui aident à lutter contre le chômage en embauchant et en formant des personnes qui ont à surmonter des obstacles à l'emploi.

De plus, le gouvernement investit 50 millions de dollars sur deux ans (à compter de l'exercice 2019 à 2020) dans un programme de préparation à l'investissement (PRI). Il s'agit d'un programme pilote de deux ans qui a pour but d'appuyer l'essor de l'innovation sociale et de la finance sociale au Canada. Il s'appuie sur des mesures de soutien existantes pour catalyser des mesures afin de résoudre des problèmes sociaux et environnementaux persistants. Le programme fournira un financement temporaire pour soutenir un large éventail d'organismes à vocation sociale (par exemple, des organismes sans but lucratif, des organismes de bienfaisance, des coopératives, des entreprises sociales hybrides et des organismes à but lucratif se consacrant à une mission). Il aidera ces organismes à accroître leur capacité en vue de participer au marché de la finance sociale ainsi qu'à mobiliser de nouveaux investissements et à saisir de nouvelles possibilités de marchés. Il les appuiera en outre tout au long du cycle d'innovation. Les leçons qui seront apprises dans le cadre de ce programme pilote aideront à définir les orientations futures afin de déterminer le meilleur moyen de soutenir et de mobiliser le secteur de la finance sociale.

Dans le budget de 2019, le gouvernement a annoncé des investissements complémentaires :

- un investissement de 50 millions de dollars dans un Fonds de croissance autochtone, dont il propose la création

- un investissement d'au moins 100 millions de dollars à même le Fonds de finance sociale dans des projets concourant à une plus grande égalité entre les sexes

Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) a pour objet de combler les besoins de la population croissante d'aînés au Canada. La portée des projets communautaires appuyés par le PNHA englobe un éventail très diversifié d'aînés aux quatre coins du pays. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le PNHA a financé environ 2 000 projets dans l'ensemble du Canada. Ces projets ont aidé à faire en sorte que les aînés jouissent d'une bonne qualité de vie dans leur collectivité et puissent y contribuer. Plus précisément, les projets encouragent les gens à mener une vie active et à participer à des activités sociales. Selon les estimations, 800 000 personnes ont tiré parti des projets financés par le PNHA qui ont été menés pendant l'exercice 2018 à 2019. En concordance avec les objectifs du programme, presque tous les organismes ayant reçu des fonds pour leurs projets ont fait état d'une augmentation de leur capacité :

- d'offrir des activités aux aînés
- de recruter des bénévoles
- d'établir des partenariats
- d'améliorer les installations qui rendent possible le déroulement des initiatives destinées aux aînés dans leur collectivité

Le budget de 2019 prévoyait des fonds additionnels de 20 millions de dollars par année à l'intention du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Ces ressources permettront au programme d'élargir le soutien en vue de l'inclusion sociale des aînés.

Les espaces communautaires et les milieux de travail sont plus accessibles

Le ministère a fourni des ressources financières à 473 projets par l'entremise du Fonds pour l'accessibilité, notamment dans le cadre de sa nouvelle composante Innovation jeunesse. Ces projets servent à améliorer l'accès des personnes handicapées aux espaces publics, aux services, aux programmes et aux milieux de travail.

Le gouvernement du Canada a déposé la *Loi canadienne sur l'accessibilité* au Parlement. Celle-ci a reçu la sanction royale le 21 juin 2019 et est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. La loi a pour objet la définition, l'élimination et la prévention proactives des obstacles à l'accessibilité dans différents domaines, par exemple :

- l'environnement bâti
- l'emploi
- la conception et l'exécution des programmes et des services
- l'approvisionnement de biens, de services et d'installations
- les transports
- les technologies de l'information et des communications
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Le gouvernement affectera environ 290 millions de dollars sur six ans à des projets et à des programmes rattachés à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notamment la création du Secrétariat de l'accessibilité au sein d'Emploi et Développement social Canada. Le ministère a

examiné la façon dont il offre ses services en ligne, en personne et par téléphone. À la suite de cet examen, le ministère a préparé une feuille de route quinquennale pour rendre ses services à la clientèle plus accessibles. Cette feuille de route comprend des consultations auprès des clients, en particulier les personnes handicapées, pour définir les améliorations que le ministère mettra en place et s'assurer de répondre ainsi aux besoins des clients.

L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru

En juin 2017, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants se sont entendus sur un [cadre multilatéral](#)^{iv} en la matière. Le ministère investira 7,5 milliards de dollars sur 11 ans à l'appui des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants aux termes de ce cadre multilatéral. L'objectif est d'améliorer la qualité des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, et de rendre ces services plus accessibles, plus abordables, plus souples et plus inclusifs. À même ces fonds, le gouvernement utilisera :

- 95 millions de dollars pour combler les lacunes en matières de données, ainsi que pour suivre les progrès et mieux comprendre les défis en matière de garde d'enfants partout au pays
- 100 millions de dollars pour promouvoir de nouvelles façons de faire les choses en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants

Le gouvernement du Canada a conclu des ententes bilatérales avec l'ensemble des provinces et des territoires. Elles permettront de consacrer 1,2 milliard de dollars en trois ans au financement de programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a commencé à verser ces fonds à des organismes sans but lucratif et à des organismes publics provinciaux ou territoriaux. Ce financement permettra aux organismes en question de travailler à l'élimination des obstacles que peuvent rencontrer les enfants, les familles et d'autres populations vulnérables.

En septembre 2018, le gouvernement du Canada, l'Assemblée des Premières Nations, l'Inuit Tapiriit Kanatami et le Ralliement national des Métis ont publié conjointement le [Cadre autochtone d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones](#).^v Le Cadre prend en compte les cultures, les aspirations et les priorités propres aux enfants des Premières Nations, inuits et métis de tout le Canada. Pour appuyer le cadre, le gouvernement du Canada a alloué 1,7 milliard de dollars sur 10 ans, à compter de l'exercice 2018 à 2019, pour renforcer les programmes et services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants destinés aux enfants et aux familles autochtones.

Le Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones sert de complément aux investissements effectués aux termes du Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le gouvernement a pris des mesures à l'appui des priorités définies par les collectivités autochtones en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. De nouveaux fonds de près de 100 millions de dollars ont été accordés aux collectivités

des Premières Nations, des Inuits et des Métis aux termes d'ententes conclues avec le ministère et d'autres ministères fédéraux partenaires. Du fait de ces ententes :

- environ 460 Premières Nations ont reçu de nouvelles ressources financières pour donner suite à différents besoins liés à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants
- le financement a été accru pour 73 services existants dans les communautés inuites
- de nouveaux services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants propres aux Métis ont été mis en oeuvre

Les clients reçoivent des services rapides et précis, de grande qualité, qui répondent à leurs besoins

Le ministère a continué d'améliorer les services et de simplifier les processus dans le cadre de ses programmes de subventions et de contributions durant l'exercice 2018 à 2019. Par exemple, pour faciliter les tâches administratives et simplifier les interactions avec les clients, le ministère :

- a offert des séances d'information et de sensibilisation aux clients pour les aider à présenter une demande, de même qu'à négocier et gérer des ententes de financement
- a revu ses processus de gestion et d'exécution des programmes de subventions et de contributions dans le but de cerner les aspects de la prestation de services aux clients à améliorer (par exemple, le ministère a fait l'essai d'un formulaire de demande simplifié disponible sur le Web et d'un Guide du demandeur pour le programme Nouveaux Horizons pour les aînés)
- a lancé une initiative de soutien aux populations vulnérables qui vient en aide aux organismes qui leur fournissent des services. Ce soutien accroît leur capacité de profiter des occasions de financement sous forme de subventions et contributions. En date du 31 mars 2019, le ministère avait financé deux projets de renforcement des capacités pour des communautés vulnérables et avait instauré plusieurs améliorations novatrices de ses processus afin de réduire le fardeau administratif des organismes

À l'échelle internationale

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le gouvernement du Canada a mis sur pied, au sein du ministère, l'Unité des objectifs de développement durable (ODD). Cette unité sert de point de liaison central pour la mise en œuvre au Canada du Programme des Nations Unies à l'horizon 2030. Les responsabilités de l'Unité des ODD sont les suivantes :

- coordonner et surveiller les progrès du Canada dans la réalisation des ODD et en faire rapport
- diriger l'élaboration d'une stratégie nationale englobant l'ensemble de la société
- gérer le Programme de financement des objectifs de développement durable

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a octroyé au total 1,5 million de dollars à 19 organismes dans le cadre du Programme de financement des ODD. Les projets ainsi réalisés ont servi à améliorer le soutien et à renforcer les mesures prises à l'appui des objectifs de développement durable grâce aux activités suivantes :

- sensibiliser le public
- recueillir des commentaires des Canadiens et des Canadiennes
- mobiliser les membres des organisations de la société civile, du secteur privé, du milieu universitaire, mais également les Autochtones, les jeunes et les populations vulnérables
- renforcer les partenariats pour faire davantage en vue de l'atteinte des objectifs de développement durable

Le ministère a collaboré étroitement avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) en vue de planifier et d'accueillir le Forum sur les politiques sociales 2018 de l'OCDE. Ce forum a été présidé par l'honorable Jean-Yves Duclos, alors ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, de pair avec le secrétaire général de l'OCDE, Angel Gurría. Le ministère a également organisé la réunion ministérielle de l'OCDE sur le thème *Politique sociale pour une prospérité partagée : S'ouvrir à l'avenir*. Ces deux événements ont eu lieu à Montréal les 14 et 15 mai 2018.

Cette réunion ministérielle a lieu tous les cinq ou six ans, et c'était la première fois que l'OCDE l'organisait à l'extérieur de son siège social, à Paris.

Plus de 350 participants, dont des ministres d'autres pays, des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, des partenaires sociaux, des universitaires, des représentants de la société civile et des organisations autochtones, ont assisté au Forum sur les politiques sociales le 14 mai. Les participants à la réunion ministérielle tenue le lendemain comprenaient des ministres responsables de la politique sociale et des représentants de 47 pays de l'OCDE et pays partenaires. Étant donné la grande concordance entre les priorités ministérielles et les travaux de l'OCDE en matière de politique sociale, ce dialogue stratégique international axé sur l'établissement des priorités a constitué un accomplissement important pour le ministère et pour le Canada. Le principal résultat de l'événement a été une déclaration ministérielle énonçant les priorités qui orienteront les travaux de l'OCDE sur l'emploi, le travail et les affaires sociales au cours des cinq prochaines années.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Résultats réels en 2016 à 2017
L'itinérance, au Canada, est réduite et prévenue	Réduction du nombre estimé d'utilisateurs de refuges qui sont sans abri de façon	réduction de 20 % par rapport à l'année de référence 2013 (soit	31 mars 2019	Non disponible ¹	Non disponible ¹	Augmentation de 6,7 % (2 121 personnes accueillies dans les refuges en 2016 comparativement

Emploi et Développement social Canada

	épisode ou chronique	1 988) d'ici 2018 à 2019				à 1 988 pendant l'année de référence 2013) ²
Les organisations sans but lucratif, les collectivités et les autres groupes ont une capacité accrue pour aborder une gamme de problèmes sociaux, tels que l'inclusion sociale des personnes handicapées, la participation des aînés et le soutien aux enfants et aux familles.	Pour chaque dollar investi dans le Programme de partenariats pour le développement social, le montant consacré ou investi par les partenaires non fédéraux ³	de 0,30 \$ à 1 \$	31 mars 2019	Par le volet Enfants et familles : 0,94 \$ Par le volet Personnes handicapées : 0,32 \$	Par le volet Enfants et familles : 1,02 \$ ⁴ Par le volet Personnes handicapées : 0,22 \$	Par le volet Enfants et familles : 1,33 \$ Par le volet Personnes handicapées : 0,32 \$
Les espaces communautaires et les milieux de travail sont plus accessibles.	Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles grâce au Fonds pour l'accessibilité	637 *Cible tenant compte de la nouvelle enveloppe de financement de 20,65 M\$. Cible = 533 petits projets + 100 projets axés sur les jeunes et 4 projets de taille moyenne.	Mars 2019	473 ⁵	609	575
Meilleur accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants.	Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde des jeunes enfants ou à des	Année de référence 2017 à 2018 ⁶	Mars 2020	Non disponible ⁷	21 205 (total combiné pour les deux indicateurs)	Non disponible

Emploi et Développement social Canada

	programmes d'apprentissage					
	Nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou d'autres incitatifs financiers	Année de référence 2017 à 2018	Mars 2020	Non disponible ⁸	21 205 (total combiné pour les deux indicateurs)	Non disponible
Les clients reçoivent des services efficaces et de grande qualité en temps opportun qui répondent à leurs besoins (Développement social).	La cible établie pour la norme de service du service prioritaire du programme de développement social, telle que définie par la Politique sur les services du gouvernement du Canada est respectée.	1 sur 1	Mars 2019	1 sur 1	1 sur 1	Non disponible ⁸

¹ Ces indicateurs sont fondés sur l'année civile, et il y a un décalage d'au moins deux ans dans la publication des résultats. Les résultats pour les années civiles s'étant terminées le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2018 devraient être disponibles en février 2020. Les résultats pour l'année civile 2019 devraient être disponibles en février 2021.

² L'estimation repose sur 12 collectivités pour lesquelles les données de tous les refuges sont disponibles.

³ Les organismes utilisent le financement du Programme de partenariats pour le développement social pour attirer des investissements en espèce et en nature d'autres ordres de gouvernement, d'entreprises et d'organismes de bienfaisance afin que les bassins d'investissement utilisés dans le cadre d'un enjeu donné soient élargis. L'accroissement des partenariats, au moyen de contributions en espèce ou en nature, renforce l'incidence du financement du programme ainsi que la capacité des bénéficiaires du financement à acquérir des connaissances, à comprendre et à régler des problèmes sociaux complexes, ou encore à perfectionner ces connaissances et habiletés.

⁴ Le montant recueilli en réalité dans le cadre de la composante Enfants et familles est de 1,02 \$, et non 0,94 \$ comme cela avait été déclaré précédemment, étant donné que l'information disponible à ce moment était incomplète.

⁵ Parmi les 473 projets du Fonds pour l'accessibilité, 420 étaient de petite envergure, et 53 étaient axés sur les jeunes. Le nombre de projets ayant reçu un soutien pendant l'exercice 2018 à 2019 a été inférieur aux prévisions. Le montant maximal de financement pouvant être accordé aux termes des appels de propositions est passé de 50 000 \$ à 100 000 \$, ce qui a entraîné une diminution du nombre de projets approuvés.

⁶ Aucune cible n'avait été établie concernant le nombre de places abordables en garderie au moment de compléter le Plan ministériel pour l'exercice 2018 à 2019, car les négociations étaient en cours entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Depuis, les provinces et les territoires mènent des travaux en vue de créer jusqu'à 40 000 places en garderie plus abordables d'ici mars 2020.

⁷ Les résultats seront disponibles au printemps de 2020, par suite de la présentation des rapports d'étape annuels des provinces et des territoires pour l'exercice 2018 à 2019.

⁸ L'exercice 2017 à 2018 est l'année de référence.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de cet exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	718 598 615	718 598 615	762 083 119	716 719 128	(1 879 487)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	0	0	0	0	0
Dépenses nettes	718 598 615	718 598 615	762 083 119	716 719 128	(1 879 487)

Aucun écart significatif entre les dépenses réelles et les dépenses prévues.

Les « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

*On trouvera, à la section sur le cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
386	382	(4)

Il n'y a pas d'écart significatif entre les équivalents temps plein réels et prévus.

Les renseignements sur les ressources humaines et financières ainsi que sur le rendement qui ont trait au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada se trouvent dans l'InfoBase du GC^{vi}.

Régimes de pensions et prestations

Description

Cette responsabilité essentielle consiste à aider les Canadiens à conserver un revenu à la retraite et à verser une aide financière aux survivants, aux personnes handicapées et à leur famille.

Les programmes associés à la responsabilité essentielle Régimes de pension et prestations du ministère comprennent le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Programme canadien pour l'épargne-invalidité. Ces programmes concordent avec le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être du Cadre des résultats relatifs aux sexes. Ils offrent un soutien du revenu aux Canadiens pour les aider à maintenir leur niveau de vie à la retraite. Ils contribuent également à améliorer le niveau de vie des personnes qui sont plus à risque de vivre dans la pauvreté. Cela comprend les aînés, les personnes veuves ou celles qui doivent s'absenter du travail pour prendre soin de personnes à charge, et les personnes handicapées.

Résultats

Les aînés disposent d'un soutien du revenu pour la retraite

Selon les données les plus récentes (2016), 97 % des aînés admissibles ont reçu des prestations de Sécurité de la vieillesse, et 91 % ont reçu le Supplément de revenu garanti (SRG). Diverses mesures prises pour améliorer les conditions de vie des aînés canadiens, des personnes handicapées et de leur famille sont décrites ci-après. Au total, au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a versé 40,4 milliards de dollars en prestations de Sécurité de la vieillesse, 12,4 milliards de dollars en prestations du Supplément de revenu garanti et 46,5 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada.

La bonification du Régime de pensions du Canada a débuté le 1^{er} janvier 2019 et se poursuivra progressivement sur une période de sept ans. Cette bonification permettra d'augmenter le montant des prestations de retraite, d'invalidité et de survivant des Canadiens qui travaillent et qui cotisent au régime en 2019 ou après. La bonification augmente la proportion de remplacement du revenu par le régime et élargit la fourchette des revenus couverts. Les prestations augmenteront graduellement au fil de la bonification du RPC grâce au travail et aux cotisations des Canadiens.

Le Régime de pensions du Canada entièrement bonifié permettra d'augmenter le montant maximum de la pension de retraite de plus de 50 %.

On a mis en vigueur un ensemble de réformes du RPC le 1^{er} janvier 2019 pour qu'elles concordent avec le début de la bonification du régime. Voici en quoi consistent ces mesures de réforme :

- éliminer les réductions apportées à la prestation de survivant du RPC pour les personnes âgées de moins de 45 ans
- faire en sorte que la prestation de décès soit un montant forfaitaire de 2 500 \$ pour tous les cotisants admissibles
- créer une prestation d'invalidité après-retraite pour les prestataires d'une pension de retraite âgés de moins de 65 ans qui occupent un emploi

- mettre en place des mécanismes pour protéger la portion bonifiée des prestations du RPC dans le cas des parents de jeunes enfants et des personnes handicapées qui se retirent temporairement du marché du travail

Ces réformes touchent particulièrement les femmes, car elles sont plus susceptibles que les hommes de survivre à leur conjoint à un plus jeune âge. Elles sont également plus susceptibles de s'absenter du travail pour s'occuper de leurs enfants et de recevoir des prestations d'invalidité.

Le ministère inscrit automatiquement environ 15 000 aînés chaque mois, de sorte que ces derniers n'ont pas à présenter une demande pour recevoir des prestations mensuelles de la SV et du SRG. Pour aider les aînés qui ne sont pas admissibles à l'inscription automatique, le ministère a éliminé la nécessité de remplir deux demandes distinctes. Il y a maintenant une demande combinée de prestations de la SV et de prestations du SRG. Le ministère a également mis à jour la trousse d'outils en ligne sur la SV, de manière à présenter l'information de façon claire pour s'assurer que les clients et ceux qui les aident (p. ex. des personnes qui défendent leurs intérêts et des organismes non gouvernementaux) comprennent le programme, les prestations, l'admissibilité et la façon de présenter une demande.

Les personnes handicapées et leurs familles disposent d'un soutien financier

Le ministère a poursuivi ses activités de sensibilisation et s'efforce de hausser la participation au Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) par l'entremise du Programme canadien pour l'épargne-invalidité. À cette fin, les responsables du programme ont eu recours à des envois postaux ciblés, ont participé à des événements se rattachant aux personnes handicapées aux quatre coins du Canada et ont tenu des téléconférences à l'intention des personnes pouvant ouvrir un REEI.

À la fin de décembre 2018, 184 648 personnes avaient ouvert un REEI. Depuis la création du programme, les Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité versées par le gouvernement totalisent 2,2 milliards de dollars. Le gouvernement a également versé 997,1 millions de dollars sous forme de Bons canadiens pour l'épargne-invalidité dans le REEI des Canadiens handicapés admissibles pour contribuer à leur sécurité financière à long terme.

Les clients reçoivent des services rapides et précis, de grande qualité, qui répondent à leurs besoins

Le ministère a amélioré les services offerts aux clients dans le cadre du Régime de pensions du Canada (RPC) et du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV), et il a simplifié le processus de demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le ministère a également lancé un nouveau formulaire de demande en cas de maladie en phase terminale afin de simplifier et de rationaliser le processus de demande pour ce groupe vulnérable. Le formulaire permet également d'accroître l'exactitude et la cohérence de l'identification des cas de maladie terminale.

Pour aider les clients à demander un réexamen de la décision initiale concernant leur demande, le ministère a produit un nouveau formulaire de demande de réexamen. Ce formulaire améliore également la capacité du ministère de donner suite aux demandes de réexamen lorsqu'elles sont reçues.

Le ministère a aussi ajouté des services en ligne concernant le RPC et la SV. Les clients disposent d'un accès en ligne pour modifier des renseignements, consulter le détail de leurs paiements et autoriser le ministère à communiquer avec un tiers autorisé. De plus, à la suite de consultations auprès d'intervenants clés, le ministère a élaboré une trousse d'outils en ligne portant sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC). Cette trousse d'outils est mise à la disposition des clients, des organismes tiers et des professionnels de la santé. La trousse d'outils présente l'information de façon claire afin que les Canadiens puissent mieux comprendre le PPIRPC et la façon de présenter une demande de prestations d'invalidité du RPC. De plus, la trousse d'outils fournit aux Canadiens un diagramme interactif de l'admissibilité permettant de déterminer si un client donné a droit ou non aux prestations.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Résultats réels en 2016 à 2017
Les aînés bénéficient d'un soutien du revenu pour la retraite.	Pourcentage d'aînés qui reçoivent la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) par rapport au nombre total d'aînés admissibles	Versement des prestations de la SV à tous les aînés admissibles dans 98 % des cas	31 mars 2019 ¹	(2016) 97 % ²	(2015) 97 %	(2014) 98 %
	Pourcentage d'aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG) par rapport au nombre total d'aînés admissibles	Versement des prestations du SRG à tous les aînés admissibles dans 90 % des cas	31 mars 2019 ¹	(2016) 91 %	(2015) 91 %	(2014) 88 %
	Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des prestations de retraite	Versement des pensions du RPC à tous les bénéficiaires admissibles qui ont plus de 70 ans dans 99 % des cas	31 mars 2019 ³	(2017) 99 %	(2016) 99 %	(2015) 99 %

Emploi et Développement social Canada

	Pourcentage d'aînés ayant un faible revenu ⁴	Aucune cible, puisqu'il s'agit d'un indicateur contextuel ⁵	Sans objet	(2017) 4,3 %	(2016) 4,7 %	(2015) 4,4 %
Les personnes handicapées et leurs familles disposent d'un soutien financier.	Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui sont couverts par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et, par conséquent, ont accès à un soutien financier dans l'éventualité d'une invalidité grave et prolongée	68 % des cotisants au Régime de pensions du Canada satisfont aux critères d'admissibilité liés aux cotisations pour la prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada.	31 mars 2019	(2017) 63 % ⁶	(2016) 66 %	(2015) 66 %
	Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées qui détiennent un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées	33 % pour l'exercice 2018 à 2019	31 décembre 2018	34 %	31 %	29 %
	Pourcentage de Canadiens handicapés admissibles au régime enregistré d'épargne-invalidité qui ont reçu une subvention ou un bon pour les aider, eux et leur famille, à épargner pour assurer leur sécurité financière à long terme	84 % pour 2018 (sur la base de l'année civile) ⁷	31 décembre 2018	83 % ⁸	85 %	86 %
Les clients reçoivent des services	Nombre de cibles établies pour les normes de service des services	10 sur 10 ⁹	31 mars 2019	5 sur 10 ^{vii}	3 sur 10	7 sur 10

**efficaces et de
grande qualité
en temps
opportun et qui
répondent à
leurs besoins.
(Régimes de
pensions et
prestations)**

prioritaires, telles que définies par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, pour les programmes de pensions et autres prestations qui sont respectées					
Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité	90 %	31 mars 2019	96 %	96 %	97 %
Pourcentage de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans les 120 jours civils ¹⁰	80 %	31 mars 2019	63 % ¹¹	77 %	84 %
Pourcentage des pensions de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité	90 %	31 mars 2019	92 %	87 %	87 %

¹ Il y a un décalage de trois ans pour l'obtention de ces données.

² Depuis juillet 2013, il est possible de reporter l'obtention de la pension de la SV pendant une période maximale de cinq ans, en contrepartie d'une pension plus élevée, ce qui peut expliquer que l'objectif de 98 % n'ait pas été atteint.

³ Il y a un décalage de deux ans pour l'obtention de ces données.

⁴ Résultat réel d'après le seuil de faible revenu. Le gouvernement utilise dorénavant la Mesure du panier de consommation (MPC) pour établir le seuil de pauvreté officiel du Canada. Cet indicateur sera éventuellement modifié pour rendre compte de cette nouvelle mesure.

⁵ Le ministère utilise des indicateurs contextuels pour surveiller des tendances sociales générales et étayer l'élaboration des politiques. Le ministère ne cible pas de résultats spécifiques pour les aspects mesurés par ces indicateurs.

⁶ Au cours de l'exercice 2017 à 2018, le Canada a accueilli davantage de résidents non permanents que par le passé, en particulier dans le groupe d'âge des moins de 30 ans, lesquels étaient principalement des étudiants étrangers. De plus, il y a eu une diminution des taux de participation chez les personnes âgées de moins de 25 ans.

⁷ La période visée par les rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-invalidité correspond désormais à l'année civile afin de respecter les critères d'admissibilité de l'Agence du revenu du Canada. De plus, tous les paiements versés au titre du programme, les limites et les montants admissibles sont calculés par année civile, et le secteur financier, émetteur du programme, accorde des subventions et des bons en fonction de l'année civile.

⁸ La participation au Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) augmente de façon constante depuis la mise en œuvre du programme. Toutefois, l'augmentation du taux de participation a ralenti en 2017 (comparativement à 2016), ce qui a contribué au non-respect de la cible en 2018.

⁹ EDSC et Service Canada utilisent leurs ressources afin d'offrir les meilleurs services possible et de respecter leurs normes de service, en priorisant plus particulièrement de commencer le versement des prestations aux clients le plus tôt possible.

¹⁰ Rendues dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande dûment remplie.

¹¹ Bien que la norme de service n'ait pas été respectée, le temps moyen était inférieur à la norme de service. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, pour les décisions rendues sur des demandes initiales, le temps moyen a été de 102 jours. À cause de l'accroissement du nombre de dossiers, Service Canada a dû équilibrer le traitement des demandes plus anciennes et la priorisation des dossiers de personnes gravement malades ou en phase terminale. Ceci a été fait en essayant de minimiser l'incidence sur les demandes moins urgentes, de sorte que certaines demandes sont traitées après un délai plus long que celui visé.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de cet exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	54 813 963 588	101 826 497 339	100 981 495 844	100 963 229 259	(863 268 080)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	47 012 533 751	46 541 957 593	46 541 857 593	(470 676 158)
Recettes prévues affectées aux dépenses	240 864 504	240 864 504	257 723 130	239 456 545	(1 407 959)
Dépenses nettes	54 573 099 084	54 573 099 084	54 181 815 121	54 181 915 121	(391 183 963)

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 les prestations 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 « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

*On trouvera, à la section sur le cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
5 019	5 333	314

La hausse du nombre d'équivalents temps plein 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.

Les renseignements sur les ressources humaines et financières ainsi que sur le rendement qui ont trait au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada se trouvent dans l'InfoBase du GC^{viii}.

Apprentissage, développement des compétences et emploi

Description

Le but de cette responsabilité essentielle est d'aider les Canadiens à accéder aux études postsecondaires, à obtenir les compétences et la formation nécessaires pour participer à un marché du travail en évolution et d'offrir une aide aux personnes qui sont temporairement sans emploi.

Résultats

Le ministère a dépassé bon nombre de ses objectifs opérationnels en vue d'aider les Canadiens au chapitre de l'accès aux études et à la formation, et d'instaurer une population active à la fois inclusive et efficiente. Voici des exemples des initiatives menées par le ministère pour donner suite à cette responsabilité essentielle.

Les Canadiens ont accès à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage continu leur permettant d'acquérir les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin

Créer de nouveaux stages pour les étudiants

Le ministère a aidé les étudiants de niveau postsecondaire à acquérir une expérience de travail rémunérée dans leur domaine d'études. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le Programme de stages pratiques pour étudiants a soutenu la création de 2 543 stages pour étudiants, dont 49 % ont été offerts à des étudiants de groupes sous-représentés (femmes dans les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques, Autochtones, personnes handicapées, nouveaux arrivants) et à des étudiants de première année. Ces stages faisaient partie des 11 500 nouveaux stages que le ministère s'est engagé à créer sur quatre ans, en partenariat avec des employeurs et des établissements d'enseignement postsecondaire. Cela comprendra jusqu'à 1 500 nouveaux postes dans les domaines de la cybersécurité et de l'intelligence artificielle.

Appuyer la formation des apprentis et l'accès aux métiers spécialisés

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a créé la Subvention incitative aux apprentis pour les femmes et le Fonds pour les femmes en construction. La subvention a pour but d'encourager les femmes à entreprendre, à poursuivre et à mener à bien leur apprentissage dans les métiers désignés Sceau rouge, où elles sont sous-représentées. En date de mars 2019, le ministère avait accordé plus de 1 100 de ces subventions. Le Fonds pour les femmes en construction offrira des services de mentorat et d'encadrement ainsi que

Grâce à la nouvelle Subvention incitative aux apprentis pour les femmes et à la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti, les femmes pourraient recevoir une aide totalisant 8 000 \$ pour leur apprentissage de métiers désignés Sceau rouge.

des services de soutien personnalisés pour aider les femmes à entamer et à poursuivre leur apprentissage, ainsi qu'à obtenir un emploi et à réussir dans ces métiers.

Au printemps de 2018, le ministère a lancé le Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés afin d'encourager les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, à :

- explorer le domaine des métiers spécialisés
- acquérir de l'expérience de travail
- faire des choix de carrière éclairés
- acquérir les compétences dont ils ont besoin pour trouver et conserver un emploi dans le domaine des métiers spécialisés

Le Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (PFIMS) appuie la formation des apprentis en milieu syndical, l'innovation et l'établissement de partenariats dans les métiers du Sceau rouge. Dans le cadre de ce programme, le ministère a fourni un financement de 14,6 millions de dollars à des projets, dans le but :

- d'assumer conjointement avec les syndicats le coût du matériel de formation (64 projets)
- d'appuyer le recours à de nouvelles approches pour surmonter les obstacles à la participation et à la réussite dans des métiers spécialisés, en particulier pour certains groupes, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les nouveaux arrivants (18 projets)

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a également versé 4,8 millions de dollars au gouvernement du Québec au titre du PFIMS.

Le ministère a également collaboré avec Infrastructure Canada pour soutenir l'apprentissage dans le cadre de projets d'infrastructure fédéraux financés en vertu du plan *Investir dans le Canada* du gouvernement. Chaque année, Infrastructure Canada requiert que les provinces et les territoires rendent compte de leurs progrès par rapport aux objectifs de chaque projet, y compris le recours à des apprentis. Les promoteurs de grands projets fixent et visent des objectifs d'emploi pour les apprentis et les personnes appartenant à au moins trois des groupes suivants : les apprentis, les personnes appartenant à des groupes désignés aux fins d'équité en matière d'emploi, les anciens combattants, les jeunes, les nouveaux immigrants, les petites et moyennes entreprises, et les entreprises à vocation sociales.

Faciliter l'accès à l'apprentissage continu et au perfectionnement des compétences chez les adultes

Aux termes du budget de 2018, le ministère devait continuer de soutenir le perfectionnement des compétences et l'instauration d'une culture d'apprentissage permanent en mettant en œuvre l'initiative Action Compétences. Cela permettra à des adultes, y compris ceux qui ont une famille, de s'adapter à l'évolution du marché du travail et de l'économie. Les apprenants adultes qui souhaitent retourner à l'école pour suivre des études postsecondaires afin de perfectionner leurs compétences pourront se prévaloir de meilleures mesures de soutien. Ces mesures comportent des assouplissements des règles de l'assurance-emploi et une aide financière aux étudiants, par exemple :

- l'élargissement de l'admissibilité dans le cas des adultes retournant aux études, dans le cadre d'un projet pilote de trois ans. Ce projet pilote servira à mettre à l'essai de nouvelles approches visant à faciliter l'admissibilité des apprenants adultes dans le cadre du Programme canadien de prêts et bourses. Depuis le début de l'année scolaire 2018 à 2019, les emprunteurs qui ont terminé leurs études secondaires depuis plus de 10 ans et qui sont admissibles aux bourses d'études canadiennes pour les étudiants à temps plein auront droit à un financement mensuel complémentaire de 200 \$ (soit 1 600 \$ pour une année scolaire de 8 mois). Ce financement complémentaire s'ajoute aux autres bourses d'études canadiennes auxquelles l'étudiant pourrait être admissible. Le projet pilote permet également aux emprunteurs dont la situation financière a changé de manière importante par rapport à l'année précédente de faire évaluer de nouveau leur demande de prêts et bourses. Cette réévaluation de l'admissibilité reposera sur le revenu de l'année en cours plutôt que sur celui de l'année précédente. Ce changement a permis à environ 64 800 étudiants d'avoir accès aux bourses d'études canadiennes pendant l'année scolaire 2018 à 2019.
- l'élargissement de l'admissibilité dans le cas des étudiants qui ont une famille. Pour ce faire, le ministère a haussé les seuils de revenu aux fins d'admissibilité aux bourses d'études canadiennes pour les étudiants à temps plein et à temps partiel ayant des enfants à charge. De manière à atteindre cet objectif, les seuils de revenu applicables aux fins d'admissibilité à ces bourses ont été mis en concordance avec les seuils nationaux et progressifs d'admissibilité aux bourses d'études canadiennes pour les étudiants à temps plein. Au cours de l'année scolaire 2018 à 2019, 65 700 étudiants ont reçu ces bourses, soit 24 900 étudiants de plus que lors de l'année scolaire précédente.
- une admissibilité élargie aux bourses d'études canadiennes et aux prêts d'études canadiens pour les étudiants à temps partiel. Depuis le début de l'année scolaire 2018 à 2019, les seuils de revenu existants, qui varient actuellement d'une province ou d'un territoire à l'autre, sont remplacés par un seuil national unique plus élevé. De plus, le seuil de revenu aux fins d'admissibilité aux prêts d'études canadiens pour les étudiants à temps partiel a été haussé, ce qui permet à un plus grand nombre d'étudiants à temps partiel d'avoir droit aux prêts. Au cours de l'année scolaire 2018 à 2019, quelque 28 700 étudiants à temps partiel ont reçu des bourses et des prêts d'études canadiens, soit 4 400 étudiants à temps partiel de plus que lors de l'année précédente.

Favoriser la souplesse et l'adaptabilité des travailleurs

Durant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a poursuivi sa transition vers la prochaine génération d'ententes de transfert relatives au marché du travail avec les provinces et les territoires. Les critères d'admissibilité aux programmes et services financés dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) ont été élargis. Outre les prestataires actifs et les anciens prestataires d'assurance-emploi, la nouvelle définition des « participants assurés » aux termes de la *Loi sur l'assurance-emploi* comprend maintenant les personnes qui ont versé, pendant au moins 5 des 10 dernières années, des cotisations minimales d'assurance-emploi.

Cette nouvelle définition a permis à un nombre accru de Canadiens, y compris ceux faisant partie de groupes sous-représentés, d'avoir accès à des programmes d'emploi et à des mesures de soutien de l'emploi.

Le ministère a aussi mis en œuvre les nouvelles ententes sur le développement de la main-d'œuvre, qui regroupent :

- le Fonds canadien pour l'emploi
- les Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées
- l'ancienne Initiative ciblée pour les travailleurs âgés

Ces ententes simplifient les transferts aux provinces et aux territoires et accordent la latitude nécessaire pour mieux combler les besoins du marché du travail au niveau local.

Au cours des exercices 2017 à 2018 et 2018 à 2019, le ministère a mis une somme additionnelle de 50 millions de dollars – à titre de ressources financières ciblées – à la disposition des provinces et des territoires dans le cadre de leurs EDT. Cet investissement s'inscrivait dans le Plan d'action sur le bois d'œuvre résineux du Canada. Les fonds en question ont servi à offrir une formation axée sur les compétences et une aide à l'emploi aux travailleurs touchés par des différends commerciaux dans le secteur forestier.

On a aussi prévu des mesures de soutien ciblées à l'intention des travailleurs occupant un emploi dans une industrie saisonnière qui connaissent une interruption de revenu entre la fin d'une saison et le début de la suivante. Afin d'assurer un accès rapide aux programmes et aux services, le ministère a affecté 10 millions de dollars pour des mesures de soutien immédiat du revenu et de formation aux travailleurs saisonniers de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nouveau-Brunswick et du Québec dans le cadre du programme d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles.

De plus, durant les exercices 2018 à 2019 et 2019 à 2020, le ministère a fourni 41 millions de dollars supplémentaires dans le cadre des EDT pour aider les provinces et les territoires à offrir des services de formation axée sur les compétences et des mesures de soutien à l'emploi. Il a également mis à la disposition des provinces 50 millions de dollars pour soutenir les travailleurs déplacés qui sont touchés par les droits de douane américains sur les produits d'acier et d'aluminium.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a lancé l'initiative Compétences futures pour rassembler le savoir de partenaires de divers coins du pays. Cette initiative se veut une réponse au rythme accéléré des changements technologiques sur le marché du travail. Elle veillera à ce que les programmes de formation professionnelle répondent aux besoins évolutifs des chercheurs d'emploi, des travailleurs et des employeurs. L'initiative comprend la mise sur pied d'un conseil consultatif ministériel qui facilitera la priorisation des domaines d'action en ce qui concerne les tendances émergentes liées aux compétences et à la main-d'œuvre au Canada. De plus, on créera un centre de recherche appliquée indépendant qui contribuera à l'élaboration de nouvelles approches en matière d'évaluation et de développement des compétences, mettra ces approches à l'essai et en déterminera l'efficacité.

Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient

Améliorer les résultats sur le marché du travail des peuples autochtones

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a accordé des fonds à 85 bénéficiaires de contributions dans le cadre de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, lesquels ont aidé 50 082 clients. Au cours de ce même exercice, le programme a aidé 16 463 Autochtones à trouver un emploi et 8 086 à retourner aux études.

Toujours pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère, de concert avec des partenaires autochtones, a élaboré le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones. Ce programme comporte quatre volets distincts qui sont conçus de manière à répondre aux besoins particuliers des Premières Nations, des Inuits, des Métis ainsi que des Autochtones vivant en milieu urbain et des Autochtones non affiliés. Il aidera ces clients à perfectionner et à mettre à jour leurs compétences ainsi qu'à améliorer leur employabilité et à participer au marché du travail. La mise en œuvre de ce programme, qui a remplacé la Stratégie pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, a débuté en avril 2019.

Le ministère a aussi attribué des fonds à 52 projets à même le Fonds pour les compétences et les partenariats. Ces projets appuient des activités de perfectionnement des compétences et de formation professionnelle qui répondent aux exigences du marché du travail local. Ils ont produit les résultats suivants :

- 4 798 clients ont reçu des services
- 1 714 ont obtenu un emploi
- 422 sont retournés aux études

Le fonds met aussi l'accent sur la mise à l'essai d'approches innovatrices pour fournir une formation axée sur le marché du travail aux membres des peuples autochtones et pour améliorer leurs résultats en matière d'emploi.

Le Temiskaming Native Women's Support Group a mis au point et teste actuellement une plateforme de formation adaptée au genre et à la culture. L'objectif est de faire en sorte que 120 participantes obtiennent un emploi.

Augmenter les possibilités pour les jeunes

Le nombre d'emplois d'été offerts aux étudiants par l'entremise d'Emplois d'été Canada a doublé entre 2015 et l'été de 2018, passant de 35 000 à plus de 70 000.

Au total, 86 353 jeunes ont participé à des projets financés dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse durant l'exercice 2018 à 2019. Notamment, la SEJ a créé 1 529 emplois verts dans le cadre du programme Expérience emploi d'été et 325 autres dans le cadre du programme Objectif carrière, pour un total de 1 854. La SEJ a aussi offert des services à plus de 5 120 clients grâce au financement supplémentaire octroyé à Connexion compétences. Ces initiatives ont aidé des jeunes vulnérables à surmonter des obstacles à l'emploi et à acquérir l'expérience dont ils ont besoin pour faire la transition vers le marché du travail.

Pendant l'exercice 2018 à 2019, à la lumière des recommandations du Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes, le ministère a modernisé la Stratégie emploi jeunesse. Les travaux ont mené au lancement de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) en juin 2019. Cette stratégie modernisée aidera les jeunes à exploiter leur plein potentiel dans un marché du travail en évolution en proposant des services plus souples, en élargissant l'admissibilité et en offrant un soutien accru aux jeunes qui font face à des obstacles à l'emploi.

Le ministère a également mené à terme la phase de conception de l'initiative Service jeunesse Canada, ce qui a permis de définir des pratiques exemplaires pour mobiliser les jeunes. Par suite du projet pilote, la mise en œuvre complète du programme a commencé. Au 31 mars 2019, Service jeunesse Canada avait aidé plus de 1 920 jeunes à obtenir un stage de bénévolat, dépassant ainsi l'objectif qui avait été fixé lors de la phase de conception, soit 1 125 stages d'ici mars 2019. Le programme a aussi versé 1 000 micro-subventions à des jeunes.

Créer un marché du travail efficient

Au fil de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a poursuivi ses travaux visant à améliorer le Programme des travailleurs étrangers temporaires grâce à différentes initiatives, par exemple :

- l'achèvement de l'examen du secteur de l'agriculture primaire, qui visait à améliorer le programme en tenant des consultations auprès des parties prenantes et en effectuant une étude du marché du travail ainsi qu'une étude nationale sur le logement. Les résultats de cet examen sont présentés dans le rapport « Ce que nous avons entendu », disponible sur le site Web [Consultation des Canadiens^{ix}](#) et sur celui d'[Emploi et Développement social Canada^x](#)
- l'établissement d'un projet pilote de réseau de soutien pour les travailleurs migrants en Colombie-Britannique dans le but de renforcer la protection des travailleurs étrangers temporaires. Le réseau aide les employeurs à comprendre et respecter les exigences du programme et ses modalités. De plus, le ministère administre 2,6 millions de dollars de financement sous forme de contributions aux organismes qui appuient les objectifs du réseau
- le renforcement du régime de conformité du programme au moyen d'inspections non annoncées pour mieux donner suite aux allégations d'abus et de mauvais traitement ainsi qu'aux craintes touchant la santé et la sécurité des travailleurs étrangers

Plus de 1 100 entreprises canadiennes ont utilisé le Volet des talents mondiaux pour faire approuver l'embauche d'environ 4 800 travailleurs étrangers hautement qualifiés dans des professions en demande. Il s'agissait entre autres de postes dans les domaines des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques ainsi que des médias numériques. En échange d'un processus d'accès accéléré, les employeurs ont pris des engagements mesurables en vue d'engendrer des avantages durables pour le marché du travail canadien. Au 31 mars 2019, ces employeurs avaient créé plus de 24 000 emplois pour des Canadiens et plus de 3 900 stages rémunérés dans le cadre de programmes coopératifs. Ils avaient également investi plus de 12,8 millions de dollars dans les compétences et la formation des Canadiens et des résidents permanents. Compte tenu des bons résultats du projet pilote, le gouvernement a annoncé, dans son budget de 2019, que le nouveau Volet des talents mondiaux deviendra permanent dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires.

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a continué d'appuyer la plateforme longitudinale entre l'éducation et le marché du travail en fournissant un soutien administratif, du financement

et un accès à des données opérationnelles à Statistique Canada, qui gère cette plateforme. L'objectif consiste à hausser la qualité de l'information sur les carrières et à permettre à tous les Canadiens de prendre connaissance des résultats des programmes. Depuis novembre 2018, les chercheurs qualifiés peuvent accéder à des données longitudinales qui établissent des liens entre, d'une part, l'éducation et la formation, et d'autre part les résultats en matière d'emploi.

Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les transitions en matière d'emploi, telles qu'une perte d'emploi, une maladie, un congé de maternité ou un congé parental

Les nouvelles règles d'application des dispositions de la *Loi sur l'assurance-emploi* concernant le travail pendant une période de prestations sont devenues permanentes le 12 août 2018. Ces règles ont comme effet d'encourager les prestataires à travailler en leur permettant de continuer à recevoir une partie de leurs prestations d'assurance-emploi en sus de leurs revenus d'emploi. L'application des dispositions sur le travail pendant une période de prestations a été étendue aux prestataires de prestations de maladie et de maternité du Programme d'assurance-emploi. Les prestataires disposent ainsi d'une plus grande marge de manœuvre pour gérer leur retour au travail.

Le ministère a également instauré la prestation parentale partagée du Régime d'assurance-emploi le 17 mars 2019. Cette mesure permet de verser jusqu'à cinq semaines supplémentaires de prestations aux parents qui choisissent la période normale de congé parental de 35 semaines, pour un total de 40 semaines. Si les parents choisissent la période prolongée, avec des prestations versées à un taux inférieur pendant 61 semaines, ils reçoivent jusqu'à huit semaines supplémentaires de prestations, soit au total 69 semaines.

Un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen poursuivent des études postsecondaires

Mesures d'incitation à l'épargne-études

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a continué d'aider les Canadiens à accéder aux études postsecondaires et à épargner en vue de celles-ci en augmentant le taux d'adhésion aux mesures d'incitation à l'épargne-études. Plus particulièrement, le ministère a financé une série de projets innovateurs qui permettront de mieux faire connaître le Bon d'études canadien et d'accroître le taux de recours à ce programme grâce à des approches novatrices. Le ministère a également appuyé la première année de mise en œuvre du Service de références pour l'épargne-études avec ServiceOntario. Ce service permet aux parents de nouveau-nés de demander des renseignements sur les REEE lorsqu'ils enregistrent la naissance de leur enfant. Le ministère continue de surveiller les retombées de ce nouveau service d'aiguillage en ligne.

Aide financière aux étudiants

Le ministère a modifié la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* pour que les étudiants inscrits en vertu de la *Loi sur les Indiens*, mais qui n'ont pas la citoyenneté canadienne, puissent avoir accès au Programme canadien de prêts aux étudiants, autant à l'aide financière

remboursable qu'à l'aide non remboursable. Cette mesure rend les études postsecondaires plus accessibles et abordables pour les étudiants autochtones.

Jeunes vulnérables

Le ministère a renouvelé ses investissements dans **Passeport pour ma réussite^{xi}**, organisme de bienfaisance dont la mission est de briser le cycle de la pauvreté grâce à l'éducation. Le but de ce programme de soutien après l'école consiste à hausser le taux d'obtention de diplômes chez les jeunes à risque d'abandonner leurs études secondaires. L'organisme a continué d'élargir la portée de son programme afin d'aider un plus grand nombre de jeunes à risque, y compris des participants autochtones. L'un des objectifs du programme consiste également à encourager les jeunes à risque à faire des études postsecondaires ou à faire la transition directement vers le marché du travail.

Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins

Le ministère a mis à jour le **Guide sur les carrières^{xii}** pour l'harmoniser à la version de 2016 de la Classification nationale des professions. Le guide fournit de l'information sur les compétences, les capacités, les qualités personnelles et les connaissances requises pour des emplois donnés. Le ministère a également lancé l'outil **Explorer l'IMT^{xiii}**, une nouvelle approche servant à présenter en ligne sous forme visuelle les perspectives d'emploi et des renseignements sur les salaires.

Le ministère a lancé la première phase d'un nouveau système de prestation de services par voie électronique pour améliorer l'octroi des prêts canadiens aux étudiants. Tous les nouveaux étudiants à temps plein peuvent maintenant valider leur identité et soumettre leur entente de prêt en ligne. Au 31 mars 2019, environ 264 000 nouveaux étudiants à temps plein (99 %) avaient profité de ce service en ligne.

Approches expérimentales relatives aux politiques et à la recherche

Le ministère a réalisé de nombreux projets dans la foulée de l'engagement du gouvernement du Canada relatif à l'amélioration de ses programmes et services grâce à l'expérimentation.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a mené sept expériences reposant sur des lettres pour accroître le recours au Bon d'études canadien. La lettre ayant produit les meilleurs résultats ciblait la population la plus difficile à joindre. Cela s'est traduit par un taux de recours au Bon d'études canadien de 8,8 %, comparativement à 5,7 % avec la lettre ministérielle type — il s'agit d'une augmentation de 54 %. Dans l'ensemble, les expériences ont donné lieu à des améliorations continues des lettres, ce qui a mené à une augmentation des taux de participation allant jusqu'à 14 %.

Le Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) envoie régulièrement des lettres aux principaux responsables des enfants admissibles au Bon d'études canadien (BEC). Ces lettres informent les responsables de l'admissibilité de leur enfant et indiquent comment demander le bon. Pour déterminer quelles lettres sont les plus efficaces par rapport à différents groupes, le ministère a mené sept essais distincts d'envoi par la poste au cours de l'exercice 2018 à 2019. Ces essais ont été menés en collaboration avec le Lab d'innovation ainsi qu'avec des partenaires provinciaux et communautaires. Ils ont permis aux responsables du programme de déterminer comment adapter les messages en fonction de groupes particuliers pour atteindre une efficacité maximale.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le Bureau de la dirigeante principale des données a mené des initiatives pour doter le ministère de capacités

analytiques avancées. Le ministère se penche sur de nouvelles technologies comme l'apprentissage machine, l'analyse des sentiments et le traitement du langage naturel pour permettre la prise de décisions proactives. Il utilise également ces technologies pour automatiser un certain nombre de processus manuels. Le Bureau de la dirigeante principale des données a organisé des séminaires sur l'apprentissage machine. Ces séminaires ont permis de présenter des concepts comme les modèles d'apprentissage machine et l'apprentissage en profondeur, ce qui crée un environnement pratique où les employés peuvent perfectionner leurs compétences et appliquer de nouvelles techniques dans le cadre de leur travail.

En juin 2018, le ministère a conclu une série d'activités avec le commissaire des travailleurs et travailleuses et le commissaire des employeurs ainsi qu'avec des intervenants clés. Les participants comprenaient notamment des employeurs, des spécialistes de la paie et des représentants de l'Association canadienne de la paie, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, du Congrès du travail du Canada et de l'Agence du revenu du Canada. Ces activités ont contribué à l'élaboration d'un modèle conceptuel de service d'information sur la paie en temps réel (paie électronique). Les activités de conception conjointe ont confirmé que l'apport de modifications aux politiques et aux opérations, en collaboration avec d'autres ministères, pourrait permettre au ministère d'utiliser les données sur la paie et sur l'emploi pour exécuter le Programme d'assurance-emploi. Elles ont aussi permis de confirmer que le ministère pourrait alors alléger le fardeau administratif pour les employeurs, les clients et le gouvernement.

À l'échelle internationale

En prévision du Sommet des dirigeants du G7, tenu au Canada les 8 et 9 juin 2018, une série de réunions ministérielles ont eu lieu. Le ministère a collaboré étroitement avec Affaires mondiales Canada, Innovation, Sciences et Développement économique Canada et d'autres ministères en

prévision de la réunion ministérielle sur l'innovation et l'emploi dans le cadre des travaux du G7, laquelle a porté principalement sur l'avenir du travail et de l'emploi. Les résultats de la réunion ministérielle des 27 et 28 mars 2018 ont éclairé les discussions des dirigeants du G7 lors du Sommet. Par exemple, les ministres de l'Emploi du G7 ont mis en place un groupe de travail sur l'emploi du G7 avec un mandat déterminé afin d'effectuer des recherches et des analyses ciblées en plus de formuler des recommandations sur les enjeux prioritaires pour les pays du G7 associés à l'avenir du travail. Ils ont lancé le Forum sur l'avenir du travail du G7, un outil numérique qui appuiera les travaux du groupe de travail. Les ministres de l'Emploi ont également convenu de promouvoir des outils nationaux et internationaux pour lutter contre la violence et le harcèlement au travail.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Résultats réels en 2016 à 2017
Les Canadiens ont accès à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage continu leur permettant d'acquérir les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin.	Nombre de Canadiens qui reçoivent une formation ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi	Programmes du gouvernement fédéral 150 562 ¹	31 mars 2019	Programmes du gouvernement fédéral 148 228 ²	Programmes du gouvernement fédéral 140 771 ³	Programmes du gouvernement fédéral 136 237 ³
		Programmes des administrations provinciales et territoriales Ces administrations établissent leurs propres cibles annuelles		Programmes des administrations provinciales et territoriales Non disponibles ⁴	Programmes des administrations provinciales et territoriales 695 911 ⁴	Programmes des administrations provinciales et territoriales 734 309 ⁴
	Emploi ou retour aux études à la suite de la formation ou des mesures de soutien	Programmes du gouvernement fédéral 95 088 ⁵	31 mars 2019	Programmes du gouvernement fédéral 115 155 ⁵	Programmes du gouvernement fédéral 110, 536 ⁵	Programmes du gouvernement fédéral 107 615 ⁵
		Programmes des administrations provinciales et territoriales : Ces administrations établissent leurs propres cibles annuelles		Programmes des administrations provinciales et territoriales Non disponibles ⁶	Programmes des administrations provinciales et territoriales 177 335 ⁶	Programmes des administrations provinciales et territoriales 187 172 ⁶

Emploi et Développement social Canada

Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient. ⁹	Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège	43,5 %	31 décembre 2018 ⁷	43,8 %	43,5 %	42,4 %
	Différence de pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 qui sont inscrits à l'université ou au collège	Entre -0,5 % et +0,5 %	31 décembre 2018 ⁷	Augmentation de 3,2 % ⁸	Diminution de 1,2 %	Diminution de 1,7 %
	Taux d'emploi pour les Canadiens	61,2 %	31 mars 2019	61,6 %	61,6 %	61,2 %
	Taux d'emploi pour les Autochtones hors réserve	56,7 %	31 mars 2019	57,4 %	57,4 %	56,7 %
	Taux d'emploi pour les Autochtones dans les réserves	Non disponible	31 mars 2019	Non disponible	Non disponible	38,6 % ¹⁰ (2016)
	Taux d'emploi pour les immigrants récents	58,2 %	31 mars 2019	60,3 %	59,3 %	58,2 %
	Taux d'emploi pour les personnes handicapées	49,0 % (pour les personnes handicapées âgées de 25 à 64 ans (2012))	31 mars 2019	Non disponible ¹¹	59,3 % (2017)	Non disponible ¹¹
	Taux d'emploi pour les jeunes	55,6 %	31 mars 2019	56,4 %	56,7 %	55,6 %
	Taux d'emploi pour les femmes	57,5 %	31 mars 2019	58,0 %	57,9 %	57,5 %
	Taux d'emploi pour les Canadiens âgés	35,5 %	31 mars 2019	35,9 %	35,9 %	35,5 %
	Taux d'emploi pour les parents seuls	71,1 %	31 mars 2019	73,3 % (2018)	72,9 % (2017)	71,1 % (2016)
	Ratio chômeurs-postes vacants ¹²	3,5	31 mars 2019	2,08	2,50	3,5

Emploi et Développement social Canada

Un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen ont accès à et poursuivent des études postsecondaires.	Proportion des jeunes adultes canadiens issus de familles à revenu faible ou moyen qui poursuivent des études postsecondaires	52,5 %	31 décembre 2018 ¹³	Non disponible ¹⁴ (2016)	52,1 % (2015)	52,1 % (2014)
	Nombre de bénéficiaires ayant retiré des fonds d'un REEE qui ont reçu un montant supplémentaire sous forme d'une Subvention canadienne pour l'épargne-études, laquelle aide les familles à faible et moyen revenu à épargner pour les études de leur enfant	Aucune cible – Année de référence ¹⁵	31 décembre 2018 ¹⁶	110 435	98 771 ¹⁷	87 083 ¹⁷
	Pourcentage d'étudiants à temps plein (âgés de 15 à 29 ans) qui ont eu recours à une aide financière destinée aux étudiants fournie par le gouvernement fédéral pour financer leurs études postsecondaires	Programme fondé sur les besoins, cible non établie ¹⁸	Sans objet ¹⁸	55 %	53 %	48 %
Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les transitions d'emplois telle qu'une perte d'emploi, une maladie, ou un congé de maternité ou parental.	Pourcentage de travailleurs admissibles et sans emploi qui reçoivent l'assurance-emploi	83,7 %	31 mars 2019	Non disponible ¹⁹	84,3 %	85,4 %
	Pourcentage de prestataires de l'assurance-emploi qui se trouvent un emploi avant la	73-75 %	31 mars 2019	Non disponible ²⁰	66,3 %	65,1 %

Emploi et Développement social Canada

	fin de leur période de prestations					
Les clients reçoivent des services rapides et précis, de grande qualité, qui répondent à leurs besoins (Apprentissage, développement des compétences et emploi)	Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires, tels que définis par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, pour les programmes d'apprentissage, de développement des compétences et d'emploi qui sont respectées	23 sur 23 ^{xiv}	31 mars 2019	16 sur 23 ²¹	Non disponible	Non disponible
	Pourcentage de versements de prestations d'assurance-emploi ou d'avis de non-versement envoyés dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande	Minimum de 80 %	31 mars 2019	80 %	82 %	83 %
	Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveaux émis dans les 10 jours ouvrables	90 %	31 mars 2019 ²²	100 %	100 %	100 %

¹ La cible prend en compte les participants aux programmes fédéraux suivants : Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA); Fonds pour les compétences et les partenariats (FCP); Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH); Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE) et Stratégie emploi jeunesse (la SEJ comprend les volets Objectif carrière, Connexion compétences et Expérience emploi été : emplois verts et Emplois d'été Canada). Cette cible ne tient pas compte des programmes exécutés par les provinces et les territoires dans le cadre d'ententes de transfert relatives au marché du travail (ETMT), étant donné que ces administrations établissent leurs propres objectifs annuels. Les ETMT comprennent : Les ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et les ententes sur le développement de la main-d'œuvre, qui regroupent les ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi (EFCE), les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées (EMTPH) et l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA).

² Un écart inférieur à 2 % est raisonnable compte tenu de la nature des programmes inclus dans cet indicateur, soit la SFCEA, le FCP, le FIPH, le PSPE et la SEJ (Objectif carrière, Connexion compétences et Expérience emploi été : emplois verts et Emplois d'été Canada).

³ Ces résultats tiennent compte des participants aux programmes fédéraux suivants : SFCEA, FCP, FIPH, SEJ (Objectif carrière, Connexion

Emploi et Développement social Canada

compétences et Emplois d'été Canada). Les résultats pour le volet Emplois verts du programme Expérience emplois été ne sont pas disponibles pour l'exercice 2016 à 2017, car ce volet découle d'un engagement du budget de 2017 de créer de nouveaux emplois verts pour les jeunes. Il n'y a pas de résultats disponibles pour le PSPE concernant l'exercice 2016 à 2017, car le programme a été lancé au cours de l'exercice 2017 à 2018. La méthodologie de l'exercice 2017 à 2018 est conforme à celle utilisée pour l'exercice 2016 à 2017.

⁴ Ces résultats relatifs aux programmes exécutés par les provinces et les territoires ont trait aux EDMT uniquement et n'incluent donc pas les ententes sur le développement de la main-d'œuvre. Les résultats des EDMT pour l'exercice 2018 à 2019 seront disponibles au printemps de 2020 lors de la publication du rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi pour l'exercice 2018 à 2019. Les résultats relatifs aux Ententes sur le développement de la main-d'œuvre, qui regroupent les EFCE, les EMTPH et l'ICTA ne sont pas disponibles. Les ententes sur le développement de la main-d'œuvre comprennent une nouvelle stratégie de mesure du rendement qui sera mise en œuvre progressivement au cours des trois premières années des ententes. La mise en œuvre de la stratégie sera complétée d'ici le 1^{er} avril 2020. Une fois la stratégie entièrement mise en œuvre, davantage de données sur les résultats des clients des ententes sur le développement de la main-d'œuvre seront disponibles.

⁵ La cible et les résultats visent le nombre de participants aux programmes fédéraux suivants qui retournent au travail ou aux études : SFCEA, FCP, FIPH et SEJ (Objectif carrière, Connexion compétences et Emplois d'été Canada).

⁶ Les résultats relatifs aux programmes exécutés par les provinces et les territoires ont trait aux EDMT uniquement et n'incluent donc pas les ententes sur le développement de la main-d'œuvre. Les résultats incluent seulement les retours au travail. Les résultats des EDMT pour l'exercice 2018 à 2019 seront disponibles au printemps de 2020 lors de la publication du rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi pour l'exercice 2018 à 2019. Les résultats des ententes sur le développement de la main-d'œuvre, qui regroupent les ECCE, les EMTPH et l'ICTA, ne sont pas disponibles. Les ententes sur le développement de la main-d'œuvre comprennent une nouvelle stratégie de mesure du rendement qui sera mise en œuvre progressivement au cours des trois premières années des ententes. La mise en œuvre de la stratégie sera complétée d'ici le 1^{er} avril 2020. Une fois la stratégie entièrement mise en œuvre, davantage de données sur les résultats des clients des ententes sur le développement de la main-d'œuvre seront disponibles.

⁷ Comme les données utilisées pour produire cet indicateur proviennent de l'Enquête sur la population active et sont publiées mensuellement par Statistique Canada, de janvier à décembre, puis sont cumulées pour produire des estimations annuelles, la date pour atteindre la cible est fixée à la fin de l'année civile.

⁸ Après six années de baisse de la participation des adultes à des programmes d'études postsecondaires, la variation en pourcentage d'une année à l'autre de cette participation entre l'exercice 2017 à 2018 et l'exercice 2018 à 2019 affiche une augmentation de 3,2 %, selon l'Enquête sur la population active de Statistique Canada. Cette augmentation est principalement attribuable à la participation à des programmes d'études collégiales (hausse de 10 % de la participation des adultes, comparativement à une diminution de 1 % dans le cas des études universitaires).

⁹ Ces indicateurs contextuels sont les taux d'emploi pour des groupes de personnes données. Ils représentent le nombre de personnes occupant un emploi, exprimé en pourcentage de la population, à moins d'indication contraire. Ces taux sont le résultat de calculs internes utilisant les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada. Ils reflètent les moyennes annuelles d'observations mensuelles correspondant aux exercices financiers du ministère, à moins d'indication contraire. Les cibles conceptuelles stratégiques désignées pour ces indicateurs contextuels ont été établies dans le Plan ministériel pour l'exercice 2018 à 2019 en utilisant une fourchette d'âge de 15 ans et plus, à moins d'indication contraire.

¹⁰ Les données les plus récentes disponibles au moment de la publication ont été extraites du recensement de 2016. Cette enquête est menée tous les cinq ans. En conséquence, l'information n'est pas disponible chaque année. Le prochain résultat sera disponible à la suite de la publication des résultats du recensement de 2021. Bien qu'il ait été rapporté dans le Plan ministériel pour l'exercice 2019 à 2020 comme étant de 41,4 %, le taux d'emploi chez les personnes vivant dans les réserves (âgées de 15 à 64 ans) était en fait de 38,6 %.

¹¹ Le taux d'emploi parmi les personnes handicapées âgées de 25 à 64 ans a été calculé à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Cette enquête est menée tous les cinq ans; par conséquent, l'information n'est pas disponible chaque année.

¹² D'après des calculs internes utilisant les niveaux de chômage (pour les personnes âgées de 15 à 64 ans) publiés dans l'Enquête sur la population active de Statistique Canada et les niveaux de vacance des postes publiés dans l'Enquête sur les postes vacants et les salaires de Statistique Canada.

¹³ Les données utilisées pour rendre compte de cet indicateur sont produites par Statistique Canada au moyen du Fichier des familles T1. Il s'agit d'un fichier annuel fondé sur les déclarations d'impôt individuelles. Puisque les déclarations d'impôt sont produites annuellement, les données pour cet indicateur sont axées sur une année civile.

¹⁴ Il y a un décalage de trois ans dans l'obtention des données. Les données pour 2016 seront disponibles vers la fin de 2019.

¹⁵ Cet indicateur est nouveau (CMR 2018) et il est trop tôt pour établir une cible annuelle en se fondant sur une tendance se limitant à un horizon de trois ans. L'indicateur ne s'applique qu'à la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, car l'enfant le plus âgé admissible qui recevra le Bon d'études canadien aura 14 ans en 2018 et ne sera donc pas assez vieux pour pouvoir retirer des fonds d'un REEE en vue de ses études postsecondaires. Les données rapportées pour l'année 2019 et les suivantes indiqueront le pourcentage de bénéficiaires d'un REEE ayant effectué un retrait qui auront reçu une subvention supplémentaire ou le Bon d'études canadien, lesquels sont seulement offerts aux enfants de familles à revenu faible ou modeste, en comparaison à la population totale des bénéficiaires de REEE ayant effectué un retrait. Ces données seront publiées dans l'examen statistique annuel de 2019, qui sera disponible à l'automne 2020.

¹⁶ Tous les indicateurs de rendement du Programme canadien pour l'épargne-études se fondent sur une année civile afin de concorder avec les dispositions fondées sur le revenu et liées aux paiements de la législation correspondante.

¹⁷ Les chiffres ont été modifiés à la suite du traitement tardif de certaines transactions.

¹⁸ Cet indicateur contextuel mesure le taux de recours à l'aide financière fédérale aux étudiants fondée sur le besoin. Il repose sur des calculs internes du Programme canadien de prêts aux étudiants utilisant les données de sa base de données administrative et du Rapport actuariel du programme. Dans le Plan ministériel pour l'exercice 2019 à 2020, cet indicateur a été remplacé par le suivant : « Pourcentage d'étudiants (de tous âges) inscrits à temps plein qui ont reçu une aide financière du gouvernement fédéral afin de les aider à financer leurs études postsecondaires ».

¹⁹ Les résultats seront disponibles en décembre 2019.

²⁰ Les données seront disponibles en avril 2020.

²¹ EDSC et Service Canada utilisent leurs ressources afin d'offrir les meilleurs services possible et de respecter leurs normes de service, en priorisant plus particulièrement de commencer le versement des prestations aux clients le plus tôt possible.

²² L'exercice 2018 à 2019 constitue l'année de référence.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de l'exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	5 952 716 925	26 895 560 973	25 741 428 191	25 597 959 995	(1 297 600 978)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	20 942 844 048	18 906 790 548	18 906 790 548	(2 036 053 500)
Recettes prévues affectées aux dépenses	804 409 119	804 409 119	923 952 880	917 434 514	113 025 395
Dépenses nettes	5 148 307 806	5 148 307 806	5 910 684 763	5 773 734 933	625 427 127

L'écart entre les dépenses brutes réelles et prévues est principalement attribuable au fait que les dépenses réelles effectuées pour les prestations versées au titre de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi* sont inférieures au montant initialement prévu. Cela découle d'une amélioration de la situation du marché du travail, ce qui a donné lieu à une baisse des versements des prestations régulières. Cette diminution est contrebalancée par une augmentation en ce qui touche le Programme canadien des prêts et bourses et le Programme canadien de prêts aux apprentis. Cette augmentation découle des nouvelles initiatives de programme annoncées dans les budgets de 2016 et de 2017. Elles ont eu un effet plus important que prévu sur la valeur des subventions versées. Dans le budget de 2016, le gouvernement a élargi les seuils d'admissibilité aux bourses canadiennes aux étudiants et introduit une contribution étudiante fixe pour déterminer l'admissibilité aux bourses. Le budget de 2017 prévoyait un financement accru pour les étudiants qui soutiennent une famille et les adultes retournant aux études.

Les « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

*On trouvera, à la section sur le cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
8 955	10 779	1 824

L'écart relatif aux équivalents temps plein est en grande partie attribuable au financement supplémentaire reçu au cours de l'exercice qui n'a donc pas été pris en compte dans les équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2018 à 2019. Ce financement visait à mettre en œuvre des mesures du budget de 2018 et à améliorer l'accessibilité aux centres d'appels.

Les renseignements sur les ressources humaines et financières ainsi que sur le rendement qui ont trait au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada se trouvent dans l'InfoBase du GC^{xv}.

Conditions et relations de travail

Description

Le but de cette responsabilité essentielle est de faire la promotion de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives et de relations de travail fondées sur la coopération.

Les programmes regroupés sous la responsabilité essentielle Conditions et relations de travail concordent avec les piliers Participation à l'économie et prospérité ainsi que Violence fondée sur le genre et accès à la justice du Cadre des résultats relatifs aux genres.

Résultats

Le Programme du travail du ministère a atteint ou dépassé la cible fixée pour la plupart de ses indicateurs de résultats pour l'exercice 2018 à 2019. Cela rend compte des efforts déployés par le programme pour mener à terme le traitement de ses cas en temps utile et pour communiquer de façon proactive avec les employeurs afin d'obtenir de meilleurs résultats. Ces résultats et les initiatives décrites ci-dessous illustrent bien le travail effectué par le programme à l'appui de l'atteinte des résultats ministériels.

Les milieux de travail sont sécuritaires et sains

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a veillé à ce que les milieux de travail soient plus sûrs et plus sains en instaurant de nouvelles mesures de conformité et d'exécution. Le ministère a également commencé à élaborer un nouveau cadre pour protéger les employés contre le harcèlement et la violence en milieu de travail, et il a continué d'améliorer les normes de sécurité.

Le ministère a réorienté ses ressources pour se pencher proactivement sur les milieux de travail où les risques de blessures sont plus élevés. L'objectif de cette initiative est d'encourager les lieux de travail plus risqués à prendre des mesures pour prévenir les situations dangereuses.

Instauration de nouvelles mesures de conformité et d'exécution

Le ministère a favorisé l'application de nouvelles mesures de conformité et d'exécution pour protéger les travailleurs vulnérables contre quiconque enfreint le *Code canadien du travail*. Les changements, qui sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2019, serviront à améliorer la façon dont les plaintes relatives aux salaires impayés sont traitées. Ces changements permettront de déterminer les montants payables aux travailleurs, en tenant compte des éléments suivants :

- la preuve disponible
- la prolongation de la période de recouvrement du salaire, qui passera de 12 à 24 mois
- l'application de nouveaux frais administratifs à l'égard des ordres de paiement
- l'ajout d'options de paiement pour les employeurs qui demandent une révision
- le resserrement des dispositions relatives à la responsabilité des administrateurs en permettant de signifier des ordres à un débiteur d'un administrateur

En outre, un nouveau système de sanctions administratives pécuniaires est en cours d'élaboration. Ce système renforcera les outils de conformité et d'exécution disponibles pour assurer la conformité à la partie II (Santé et sécurité au travail) et à la partie III (Normes du travail) du *Code canadien du travail*. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a tenu de vastes consultations auprès de parties prenantes et de partenaires d'autres ministères. Ces consultations ont orienté l'élaboration du régime. Le projet de règlement a fait l'objet d'une publication préalable dans la partie I de la *Gazette du Canada* le 24 août 2019. La version finale du règlement devrait entrer en vigueur en 2020.

Lutter contre le harcèlement et la violence sexuelle dans les milieux de travail

Le projet de loi C-65, une loi modifiant le *Code canadien du travail* (harcèlement et violence), la *Loi sur les relations de travail au Parlement*, et la *Loi no 1 d'exécution du budget de 2017*, a reçu la sanction royale le 25 octobre 2018. Cette loi a instauré un nouveau cadre qui exige que les employeurs dans les milieux de travail sous réglementation fédérale préviennent les incidents de harcèlement et de violence. Le projet de loi C-65 assurera une intervention efficace en cas de tels incidents ainsi qu'un soutien aux employés touchés. Les dispositions réglementaires requises pour mettre en application les modifications en question devraient être en vigueur en 2020.

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a lancé les initiatives suivantes à l'appui de la mise en œuvre du projet de loi C-65 :

- un carrefour de sensibilisation. pour appuyer les employés et les employeurs. Créé en mars 2018, ce carrefour a servi à donner suite à 1 580 appels au cours de sa première année d'activité
- le Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (anciennement le Programme de collaboration patronale-syndicale). Ce fonds sert à la promotion et à l'élaboration conjointe d'outils et de ressources par et pour les parties syndicales et patronales afin d'améliorer la santé et la sécurité des employés. On a octroyé la première série de subventions et de contributions au cours de l'hiver de 2018-2019

Améliorer les normes de sécurité

Durant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a apporté des modifications aux normes de sécurité relatives à la poussière de céréales et à la poussière de farine, pour appliquer des limites d'exposition conformes aux normes modernes. Le ministère a également continué de travailler à la modification de la partie XII du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail. Ces modifications servent à mettre à jour les normes de sécurité applicables au matériel, à l'équipement, aux dispositifs et aux vêtements de sécurité. Les modifications sont entrées en vigueur en juillet 2019 et concorderont avec la mise en œuvre de règlements provinciaux et territoriaux similaires.

Les conditions de travail sont équitables et inclusives

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le Parlement a adopté une loi à l'appui de la modernisation des normes du travail, de l'amélioration du Programme de protection des salariés, de l'égalité de traitement pour un travail de valeur égale en plus de présenter une loi visant l'accroissement de la transparence salariale. Des règlements ont été élaborés pour mettre en œuvre les modifications législatives adoptées afin d'accroître la latitude disponible aux fins de parvenir à un équilibre entre les exigences auxquelles font face les employés au travail et à l'extérieur du travail, et de limiter les stages non rémunérés. De plus, le ministère a entamé des consultations sur la réglementation concernant les mesures de transparence salariale annoncées dans le budget de 2018 et a mené des travaux en vue d'étayer l'établissement d'une politique d'équité salariale. Sur la scène internationale, le ministère a fait la promotion d'un respect accru des normes internationales du travail

Moderniser les normes du travail

Des modifications au *Code canadien du travail* ont été incluses dans la *Loi no 2 d'exécution du budget de 2018*, qui a reçu la sanction royale le 13 décembre 2018. Ces modifications entreront en vigueur par vagues successives au cours des exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021 afin de laisser du temps pour l'élaboration de règlements, la formation des inspecteurs du Programme du travail et la sensibilisation des employeurs et des employés. Elles permettront d'instaurer un ensemble moderne de normes du travail fédérales qui conduiront à la création d'emplois de qualité au sein du secteur privé sous réglementation fédérale. Ces modifications serviront les fins suivantes :

- améliorer l'admissibilité des employés à des droits tels que la rémunération des jours fériés, les congés de maladie, les congés de maternité et les congés parentaux
- améliorer l'équilibre travail-vie personnelle en introduisant de nouvelles pauses et de nouveaux congés
- faire en sorte que les employés qui occupent des emplois précaires soient rémunérés équitablement et aient accès aux mêmes droits que leurs homologues à temps plein
- veiller à ce que les employés reçoivent un préavis approprié ou une rémunération suffisante en cas de cessation d'emploi, pour protéger leur sécurité financière
- apporter des modifications aux dispositions d'application et d'exécution du code afin de résoudre des problèmes techniques, d'éliminer le dédoublement des mécanismes de recours, de clarifier les dispositions existantes et d'assurer le traitement efficace des plaintes

La *Loi no 2 d'exécution du budget de 2018* a aussi servi à apporter des améliorations au Programme de protection des salariés (PPS). Elle prévoyait notamment une augmentation du paiement maximal du PPS, dont le montant est passé de quatre à sept semaines de rémunération assurable en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ce paiement est destiné aux travailleurs à qui l'ont doit un montant de salaire au moment où leur employeur déclare faillite ou est mis sous séquestre. L'augmentation du paiement maximal a été appliquée rétroactivement aux faillites ou aux mises sous séquestre qui ont eu lieu le 27 février 2018 – jour du dépôt du budget – ou après. Un certain nombre d'autres modifications visant à élargir l'admissibilité au PPS ont également

été mises de l'avant; leur mise en vigueur requiert de nouvelles dispositions réglementaires ou la mise à jour de dispositions existantes.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le nombre de bénéficiaires du PPS a atteint son niveau le plus élevé depuis la création de ce programme, en 2008. Cela comprenait environ 10 000 anciens employés de Sears Canada, le plus grand cas d'insolvabilité jamais couvert par le PPS.

Accroître la souplesse dans le milieu de travail

Pendant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a mené des consultations sur la réglementation et a élaboré les instruments réglementaires requis pour mettre en œuvre les modifications du *Code canadien du travail* prévues dans la *Loi no 2 d'exécution du budget de 2017*. Les modifications législatives et réglementaires sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2019 et aideront les employés du secteur privé sous réglementation fédérale à mieux concilier le travail et la vie personnelle.

Des modifications ont été apportées au *Code canadien du travail* pour assurer un meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle; cela comprend un congé personnel de cinq jours ainsi que cinq jours de congé payé pour les victimes de violence familiale.

Limiter les stages non rémunérés

Le 14 décembre 2017, la *Loi no 2 d'exécution du budget de 2017* a mis de l'avant des modifications du *Code canadien du travail*. Ces modifications assurent une protection aux stagiaires dans les milieux de travail sous réglementation fédérale et autorisent les stages non rémunérés uniquement s'ils s'inscrivent dans un programme d'enseignement officiel. Les étudiants en stage d'apprentissage en milieu de travail peuvent ne pas recevoir de rémunération, mais ils ont quand même droit aux mêmes mesures de protection de l'emploi que les employés rémunérés. Toutes les autres personnes effectuant un stage seront traitées comme des employés. Par conséquent, elles seront couvertes par les mesures de protection prévues par les normes du travail, y compris le droit de recevoir le salaire minimum.

Durant l'exercice 2018 à 2019, le ministère a tenu des consultations sur la réglementation avec des groupes syndicaux, des groupes d'employeurs, des établissements d'enseignement et des associations, y compris des associations d'étudiants et de stagiaires. Par la suite, le ministère a rédigé des dispositions réglementaires, qui ont fait l'objet d'une publication préalable dans la partie I de la *Gazette du Canada*, ce qui a permis au public de formuler des commentaires. Les modifications législatives et réglementaires devraient entrer en vigueur en 2020.

Collaborer à une politique moderne sur les salaires équitables

Le ministère a continué de collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada ainsi qu'avec le Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'éclairer l'élaboration d'une politique moderne sur les salaires équitables. Entre novembre 2018 et mars 2019, le ministère a tenu des consultations en ligne et en personne auprès :

- des membres du public
- de syndicats et d'organisations de travailleurs
- de fournisseurs et d'organisations qui les représentent

- de spécialistes et de défenseurs des droits

Ces consultations ont permis aux particuliers et aux organisations de faire part de leurs idées sur ce à quoi devrait ressembler une politique moderne sur les salaires équitables. Un rapport résumant ce que l'on a pu entendre dans le cadre de ces consultations a été publié le 28 juin 2019.

Contribuer à réduire l'écart salarial entre les sexes grâce à l'équité salariale et à une plus grande transparence salariale

Le 25 octobre 2018, le gouvernement du Canada a publié le rapport Régime proactif d'équité salariale – Ce que nous avons entendu, qui résume les commentaires formulés par des employeurs, des employés et des organismes de défense. Le gouvernement a mis de l'avant une loi proactive sur l'équité salariale dans sa *Loi no 2 d'exécution du budget de 2018*. Cette loi fera en sorte que les personnes travaillant dans des milieux de travail sous réglementation fédérale comptant au moins 10 employés reçoivent un salaire égal pour un travail de valeur égale. La *Loi sur l'équité salariale* a reçu la sanction royale le 13 décembre 2018 et devrait entrer en vigueur, avec la réglementation connexe, en 2020.

Les nouvelles mesures de transparence salariale en cours d'élaboration contribueront à la conscientisation au sujet des écarts salariaux qui pénalisent des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a travaillé à mettre de l'avant des mesures de transparence salariale. Ces mesures permettront aux Canadiens de disposer de données comparatives accessibles en ligne sur les écarts salariaux entre les employés du secteur privé sous réglementation fédérale qui sont visés par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Pour appuyer cette initiative :

- un financement de 3 millions de dollars a été approuvé en décembre 2018 pour appuyer cette initiative
- dans le budget de 2019, le gouvernement a proposé l'apport de modifications à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et au Règlement sur l'équité en matière d'emploi. Ces modifications appuieraient entre autres la mise en œuvre de mesures de transparence salariale. Au début de 2019, le ministère a mené une série de consultations en personne et en ligne auprès de parties prenantes à propos de modifications du Règlement sur l'équité en matière d'emploi
- la Loi no 1 d'exécution du budget de 2019, déposée en juin 2019, comportait des modifications à la Loi sur l'équité en matière d'emploi
- en août 2019, les modifications proposées du Règlement sur l'équité en matière d'emploi ont été publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada* afin d'accorder 30 jours au public pour présenter des commentaires

Parallèlement à ces mesures, le ministère a mené des travaux préparatoires en vue de l'organisation d'un Symposium sur les femmes et le milieu de travail; ce symposium, qui faisait partie des initiatives figurant dans le budget de 2018, a eu lieu les 9 et 10 mai 2019. Le ministère a réuni plus de 240 chefs de file du secteur privé, du milieu universitaire et du secteur des

organismes sans but lucratif pour discuter des moyens de régler les problèmes auxquels font face les femmes en milieu de travail.

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

Au fil de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a discuté des normes internationales du travail sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail, dans le cadre de la Conférence internationale du Travail de 2018. Il a également participé et contribué à l'initiative de l'Organisation internationale du Travail (OIT) portant sur les normes. Cette initiative vise à maintenir la pertinence des normes internationales du travail, et à fournir un soutien tripartite du système de surveillance connexe. Le Réseau interaméricain pour l'administration du travail a accordé des fonds à l'appui de la recherche dans ce domaine. Ainsi, les ministères du Travail de l'hémisphère ouest ont tenu un atelier pour améliorer l'application et le respect des lois du travail.

Le ministère a fourni une aide technique à l'appui de projets de renforcement des capacités. Ces projets ont été mis en œuvre par des organisations internationales et des organisations non gouvernementales régionales au nom du Canada. Cela faisait partie des travaux du ministère visant à :

- mettre en œuvre, avec les pays partenaires, les chapitres sur le travail des accords de libre-échange
- faire en sorte que ces pays s'engagent davantage à promouvoir et à respecter les droits et les principes du travail reconnus à l'échelle internationale

Par exemple, les bureaux de l'Organisation internationale du Travail en Colombie et en Jordanie ont reçu respectivement des subventions dans le cadre du Plan d'action en vertu de l'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Colombie et de l'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Jordanie.

En outre, le ministère a appuyé l'élaboration, la négociation, la ratification ou l'application d'un certain nombre d'accords internationaux, notamment :

- l'Accord de partenariat transpacifique global et progressiste
- l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne
- l'Accord Canada-États-Unis-Mexique
- le Mercosur, l'Alliance du Pacifique, l'Accord de libre-échange Canada-Europe
- l'Accord de libre-échange Canada-Israël

Les relations de travail sont fondées sur la coopération

Le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) a continué d'appuyer l'instauration de relations positives en milieu de travail en menant des activités de prévention proactive des

différends et d'établissement de relations avec les syndicats et les employeurs. Par exemple, au cours de l'exercice 2018 à 2019, le SFMC a offert des ateliers de formation conjoints et a facilité la gestion de discussions productives entre les parties à la négociation.

Les clients reçoivent des services rapides et précis, de grande qualité, qui répondent à leurs besoins

Le ministère a continué de donner suite à son engagement d'améliorer les services offerts aux employeurs et aux employés sous réglementation fédérale en poursuivant ses travaux de mise en place de portails en ligne. Ces portails devraient être fonctionnels pour l'exercice 2020 à 2021. Le ministère a également continué de collaborer avec les commissions des accidents du travail pour établir de nouvelles ententes de service, y compris des ententes de service d'information, afin de concourir à une gestion efficiente des demandes d'indemnisation des accidents du travail.

Le ministère est déterminé à s'assurer que ses tâches sont menées à bien dans des délais qui respectent les normes de service. Les travaux menés cette année à l'égard des cas de santé et de sécurité au travail ont donné des résultats supérieurs à ce que l'on prévoyait.

La cible fixée pour le traitement des plaintes de congédiement injuste a été ratée de peu, car on s'est efforcé principalement de clore les dossiers plus anciens et de régler les plaintes dans les 180 jours. Le ministère améliorera encore ses résultats au cours des prochaines années, à mesure que d'autres inspecteurs seront embauchés, formés et affectés au traitement des plaintes.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Résultats réels en 2016 à 2017
Les milieux de travail sont sécuritaires et sains.	Nombre d'infractions en matière de santé et de sécurité signalées en vertu du <i>Code canadien du travail</i> (partie II), par 1 000 employés sous réglementation fédérale	Nombre moyen d'infractions par tranche de 1 000 employés sous réglementation fédérale Cible : 9 ¹	Mars 2021	11,1	9,6	7,6
Les conditions de travail sont équitables et inclusives.	Pourcentage d'employeurs du Programme légiféré d'équité en matière d'emploi dont la représentation correspond à la disponibilité sur le marché du	65 %	1 ^{er} septembre 2018 (annuel)	68 %	63 %	Non disponible

Emploi et Développement social Canada

	travail canadien ou y est supérieure pour au moins deux groupes désignés ou qui ont démontré des progrès concernant leur représentation depuis la période de rapport précédente					
	Nombre d'infractions liées aux normes du travail signalées en vertu du Code canadien du travail (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale.	Moyenne d'infractions sur 3 ans par tranche de 1 000 employés sous réglementation fédérale Cible : 5	Mars 2018	2,9	2,6	2,5
	Pourcentage d'activités ou d'instruments visant à renforcer le respect des normes internationales du travail qui ont obtenu les résultats escomptés	90 %	Mars 2019	100 %	95 %	Non disponible ²
	Pourcentage de conflits de travail réglés conformément à la partie I du <i>Code canadien du travail</i> sans arrêt de travail grâce à l'aide des agents du Programme du travail	95 %	31 mars 2019	97 %	94 %	97 %
Les relations de travail sont fondées sur la coopération.						
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui	Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires, tels que définis par	4 sur 4	31 mars 2019	2 sur 4	Non disponible ³	Non disponible ³

Emploi et Développement social Canada

**répondent à
leurs besoins
(Conditions et
relations de
travail)**

la Politique sur les services du gouvernement du Canada, du programme des conditions de travail et des relations de travail qui sont respectées					
Pourcentage de cas de santé et sécurité au travail pour chaque exercice qui sont réglés dans un délai de 120 jours (à l'exclusion des poursuites, des appels, et des relevés techniques)	70 %	Mars 2021	79 %	80 %	75 %
Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours	75 %	Permanent	73 %	70 %	68 %
Pourcentage de conciliateurs affectés, en vertu du Code canadien du travail, dans les 15 jours civils suivant la réception de demandes qui sont conformes au Règlement du Canada sur les relations industrielles	96 %	31 mars 2019	100 %	100 %	100 %
Pourcentage des premiers paiements pour le Programme de protection des salariés et des avis de non-paiement émis dans les 35 jours civils	80 %	31 mars 2019	73 % ⁴	97 %	99 %

Emploi et Développement social Canada

¹ Les changements relatifs à la manière dont les plaintes de harcèlement et de violence sexuelle en milieu de travail sont traitées devraient être apportés avant décembre 2019. Ces changements devraient encourager les employés à signaler un plus grand nombre d'incidents en milieu de travail, lesquels sont actuellement sous-déclarés. Le premier exercice complet durant lequel les changements seront appliqués, soit 2020 à 2021, sera le nouvel exercice de référence, et la première occasion pour rendre compte de l'indicateur annuel sera en mars 2021.

² L'exercice 2016 à 2017 était l'année de référence pour cet indicateur. Les données antérieures ne sont donc pas disponibles.

³ L'exercice 2017 à 2018 était l'année de référence pour cet indicateur. Les données antérieures ne sont donc pas disponibles.

⁴ Le nombre de bénéficiaires du PPS au cours de l'exercice 2018 à 2019 a été le plus élevé à être enregistré depuis la création du programme, en 2008. Jusqu'en février 2019, les résultats cumulatifs de l'exercice dépassaient la cible. Toutefois, entre janvier et mars 2019, le nombre de demandes reçues par le programme a été à peu près égal au nombre total de demandes reçues en temps normal chaque année, en raison de plusieurs faillites ou mises sous séquestre importantes, dont celle de Sears Canada. Par conséquent, environ 10 000 demandes provenant d'anciens travailleurs de Sears Canada ont été traitées au cours de l'exercice, ce qui a créé une forte hausse de la charge de travail et a eu une incidence sur le respect de la norme de service annuelle du PPS. Au total, 73 % des avis initiaux de paiement et de non-paiement ont été délivrés dans un délai conforme à la norme de service. Le programme a fait en sorte que les paiements demeurent aussi rapides que possible, malgré le volume sans précédent de demandes.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de l'exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	292 192 487	292 192 487	324 102 185	320 589 879	28 397 392
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	125 235 000	125 235 000	145 458 316	145 191 155	19 956 155
Dépenses nettes	166 957 487	166 957 487	178 643 869	175 398 724	8 441 237

Aucun écart significatif entre les dépenses réelles et les dépenses prévues.

Les « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

*On trouvera, à la section sur le cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
673	668	(5)

Il n'y a pas d'écart significatif entre les équivalents temps plein (ETP) réels et les ETP prévus.

Les renseignements sur les ressources humaines et financières ainsi que sur le rendement qui ont trait au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada se trouvent dans l'InfoBase du GC^{xvi}.

Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères

Description

Cette responsabilité essentielle consiste à fournir de l'information au public sur les programmes du gouvernement du Canada et du ministère et à offrir des services au nom d'autres ministères.

Résultats

Le ministère a atteint ou dépassé tous ses objectifs pour cette responsabilité essentielle. Entre autres, il a atteint un taux de 85 % en ce qui touche la prestation de services à ses clients s'étant présentés en personne dans un délai de 25 minutes (l'objectif est de 80 %). Vous trouverez ci-dessous d'autres faits saillants des résultats du ministère au cours de l'exercice 2018 à 2019 dans le cadre de cette responsabilité essentielle.

Les clients reçoivent, de façon rapide et précise, de l'information et des services du gouvernement de grande qualité qui répondent à leurs besoins

Service Canada a mené un sondage sur l'expérience des clients à l'appui de la Stratégie de service et du Plan de transformation des services du ministère. Ce sondage visait à évaluer l'expérience des clients à l'égard des programmes et services suivants :

- Assurance-emploi
- Régime de pensions du Canada
- Sécurité de la vieillesse
- Supplément de revenu garanti
- Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)
- Numéro d'assurance sociale

Les résultats du sondage seront pris en compte dans les initiatives stratégiques et opérationnelles ainsi que dans les initiatives de transformation visant à améliorer la prestation des services aux Canadiens.

Dans le cadre du programme de transformation des services, le ministère a lancé sa première application mobile, celle du Guichet-emplois. Cette application permet aux utilisateurs de personnaliser leur recherche d'emploi, de configurer des alertes et des avis, et de faire le suivi de leurs offres d'emploi préférées. L'application comprend les emplois d'été offerts aux étudiants dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. Elle aide le ministère à comprendre les besoins des clients et à intégrer cette information à sa stratégie d'applications mobiles à long terme.

Lancée officiellement en novembre 2018, l'application Guichet emplois avait été téléchargée 168 000 fois en date du 31 mars 2019. L'application a reçu une note de 4,4 sur App Store.

Ciblant des clients particuliers, le ministère a établi six projets pilotes pour les Autochtones vivant en milieu urbain afin de répondre aux besoins particuliers des populations suivantes :

- des jeunes à Vancouver et à Thunder Bay
- des aînés à Winnipeg
- des Inuits à Ottawa
- des femmes à Montréal
- des familles à St. John's

Le ministère a déterminé qu'il fallait établir un réseau multidimensionnel de fournisseurs de services pour mieux répondre aux besoins complexes de ces collectivités. Il continuera de tirer parti de ces projets pilotes en milieu urbain pour appuyer l'établissement et le renforcement concertés des réseaux requis.

Le ministère a évalué le projet pilote de prestation de services mené avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). L'évaluation a révélé que le projet pilote a permis d'offrir des services de grande qualité et offrant un bon rapport coût-efficacité. Elle a aussi révélé que le projet pilote avait accru l'accès aux programmes et services du ministère dans les collectivités autochtones éloignées. Le GTNO et Service Canada ont étendu l'initiative à 15 collectivités. Cela permet ainsi à 89 % de la population du territoire de pouvoir recourir aux services de Service Canada.

Le ministère a également amélioré l'accès aux services en personne en donnant aux clients l'occasion de clavarder par vidéo avec des agents d'autres Centres Service Canada. Cette fonctionnalité est offerte dans huit Centres Service Canada. Elle a permis à plus de 2 700 clients d'obtenir des services plus rapidement grâce à l'aide virtuelle du personnel des 24 Centres Service Canada qui fournissent cette aide virtuelle.

Le ministère a en outre envoyé des employés à des fins de sensibilisation dans 669 collectivités autochtones, où ils ont effectué plus de 11 000 transactions.

Les Canadiens peuvent obtenir un passeport sans erreur au Canada en temps opportun

Le ministère a respecté toutes ses normes de service pour le traitement des demandes de passeport présentées par des Canadiens vivant au Canada. Le ministère a collaboré avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada dans le but de fournir aux Canadiens des services plus accessibles et pratiques. Au 31 mars 2019, 347 sites de service en personne aidaient les Canadiens à présenter une demande de passeport. Cela comprenait la réception des demandes et la vérification de leur contenu afin de s'assurer qu'elles étaient complètes. Les services requis comprenaient aussi la validation des documents de citoyenneté et leur remise aux clients pendant qu'ils étaient au centre. Les Centres Service Canada ont également commencé à offrir d'autres services de passeport, dont l'acceptation des demandes dans les cas suivants :

- lorsqu'il n'y a pas de répondant
- lorsque le lieu de naissance a été omis
- lorsqu'il faut obtenir des copies certifiées conformes

- lorsque la demande vise le remplacement d'un passeport perdu, volé ou endommagé

Excellence du service dans l'ensemble du pays

Service Canada a offert des services aux Canadiens en ligne, par téléphone et en personne dans les deux langues officielles. Voici quelques réalisations à cet égard au cours de l'exercice 2018 à 2019.

À l'échelle nationale

Environ 1,58 million de personnes ont appelé la ligne 1 800 O-Canada pendant l'exercice 2018 à 2019. Les agents de Service Canada ont fourni aux clients des renseignements sur des programmes, des personnes-ressources et les procédés en vigueur. À cette fin, ils ont utilisé des outils et des scénarios afin d'assurer une qualité uniforme du service et de l'expérience client.

Les Canadiens ont également eu accès à une foule de renseignements, de produits et de services gouvernementaux sur le site Web Canada.ca, administré par le ministère. Ce site Web fournit du contenu provenant de 22 ministères, et 77 ministères et organismes publient de l'information dans sa salle de presse. Le ministère a aussi aidé d'autres ministères à diffuser de l'information sur d'importantes campagnes publiques, par exemple :

- Guide alimentaire canadien
- Légalisation du cannabis
- Initiative de parrainage d'IRCC
- Fête du Canada
- Renseignements fiscaux

Le ministère a aidé 75 ministères à gérer leurs comptes de médias sociaux. Cela a permis à ces derniers de communiquer avec les Canadiens et de leur fournir de l'information, ainsi que de promouvoir des événements au moyen de 11 plateformes de médias sociaux différentes.

Au niveau régional

Région de l'Ouest canadien et des territoires

On a établi 126 nouveaux sites de prestation de services dans la région de l'Ouest et des territoires pour assurer un meilleur accès aux prestations fédérales dans les régions éloignées. Pour ce faire, la région s'est associée à l'Agence du revenu du Canada et à Services aux Autochtones Canada. Environ 300 000 clients peuvent maintenant avoir accès aux services dans un rayon de 50 kilomètres de leur domicile.

Service Canada, le gouvernement du Nunavut et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ont lancé le Projet pilote sur les photos de passeport au Nunavut. L'objectif était de réduire les obstacles financiers et géographiques à l'obtention de photos de passeport pour les Nunavummiut. Dans le cadre de ce projet pilote, la région a formé et équipé des agents de liaison du gouvernement du territoire pour qu'ils prennent des photos de passeport de qualité professionnelle sur place. Ce service a été utilisé par vingt clients à Arviat, Pond Inlet et Taloyoak entre le 15 mai et le 31 octobre 2018. Ces clients ont économisé environ 3 800 \$ chacun en obtenant des photos de passeport sans avoir à voyager.

Région de l'Atlantique

La région a amélioré les services offerts aux personnes et aux groupes éloignés, ruraux et vulnérables. Par exemple, on a organisé des cliniques portant sur le numéro d'assurance sociale dans des collectivités éloignées, en ciblant les collèges, les universités et les employeurs de travailleurs étrangers temporaires. De plus, la région a mis à l'essai une solution de centres hébergés pour les centres d'appels. Cela a permis une meilleure gestion des ressources, ce qui a donné lieu à une hausse de la rapidité des services dans l'ensemble du réseau des Centres Service Canada. En outre, des agents responsables de la Subvention aux apprentis ont reçu une formation pour contribuer au traitement de l'assurance-emploi, et des agents du centre d'appels des pensions ont reçu une formation pour traiter les dossiers de pensions afin de mieux absorber les pics dans la charge de travail de ces secteurs.

La région a créé un groupe de travail sur le processus d'assurance de la qualité, qui a réussi à augmenter les taux de préparation de passeports sans erreur. Le groupe de travail a cerné des pratiques exemplaires et a élaboré des outils de référence. La région a également mis en place un système de suivi des clients dans les bureaux des passeports afin de recueillir des données sur le service à la clientèle et l'expérience des clients, dans le but d'améliorer le service.

Région de l'Ontario

Le Centre Service Canada phare de Toronto-North York sert de terrain d'essai en vue de trouver de nouvelles façons de concevoir et de fournir les services. Dans ce centre, le processus de service est axé entièrement sur le client et repose sur des méthodes et des outils de haute technologie. Des principes de conception clés ont été appliqués après avoir été cocréés avec les clients, les intervenants et les employés. L'idée fondamentale était de tenir compte dès le départ de l'inclusivité dans tous les aspects de la conception. De cette manière, les clients reçoivent un soutien de bout en bout dans le cadre de leur expérience de service.

La région a collaboré avec le ministère provincial des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour délivrer 15 000 enregistrements de naissance et enregistrements de

Les nombreuses formes de l'inclusivité au Centre Service Canada phare de Toronto-North York

Des balises de signalisation envoient des signaux vers les téléphones des clients aveugles ou partiellement voyants pour les aider à se déplacer dans les locaux.

Des lecteurs d'écran, des systèmes de grossissement de texte et des claviers avec gros caractères ont été installés aux postes d'accès de services aux citoyens. Des tapis de souris affichent des numéros de téléphone fréquemment utilisés au moyen de caractères et de couleurs accessibles et faciles à lire.

Il y a des comptoirs de service dont la hauteur est ajustable afin de les rendre plus conviviaux pour les clients. Des appareils accessibles aux points de vente avec fonctionnalité « tapez et partez » sont à la disposition des clients ayant une dextérité limitée.

On a installé un système de masquage sonore pour assurer plus d'intimité aux clients et pour aider les clients sensibles aux sons.

On a aussi prévu un endroit où les animaux d'assistance peuvent avoir de l'eau.

naissance différés. Cela a permis de fournir à des adultes de collectivités éloignées sans bureau gouvernemental un document dont ils ont besoin pour se prévaloir des programmes et services gouvernementaux.

Région du Québec

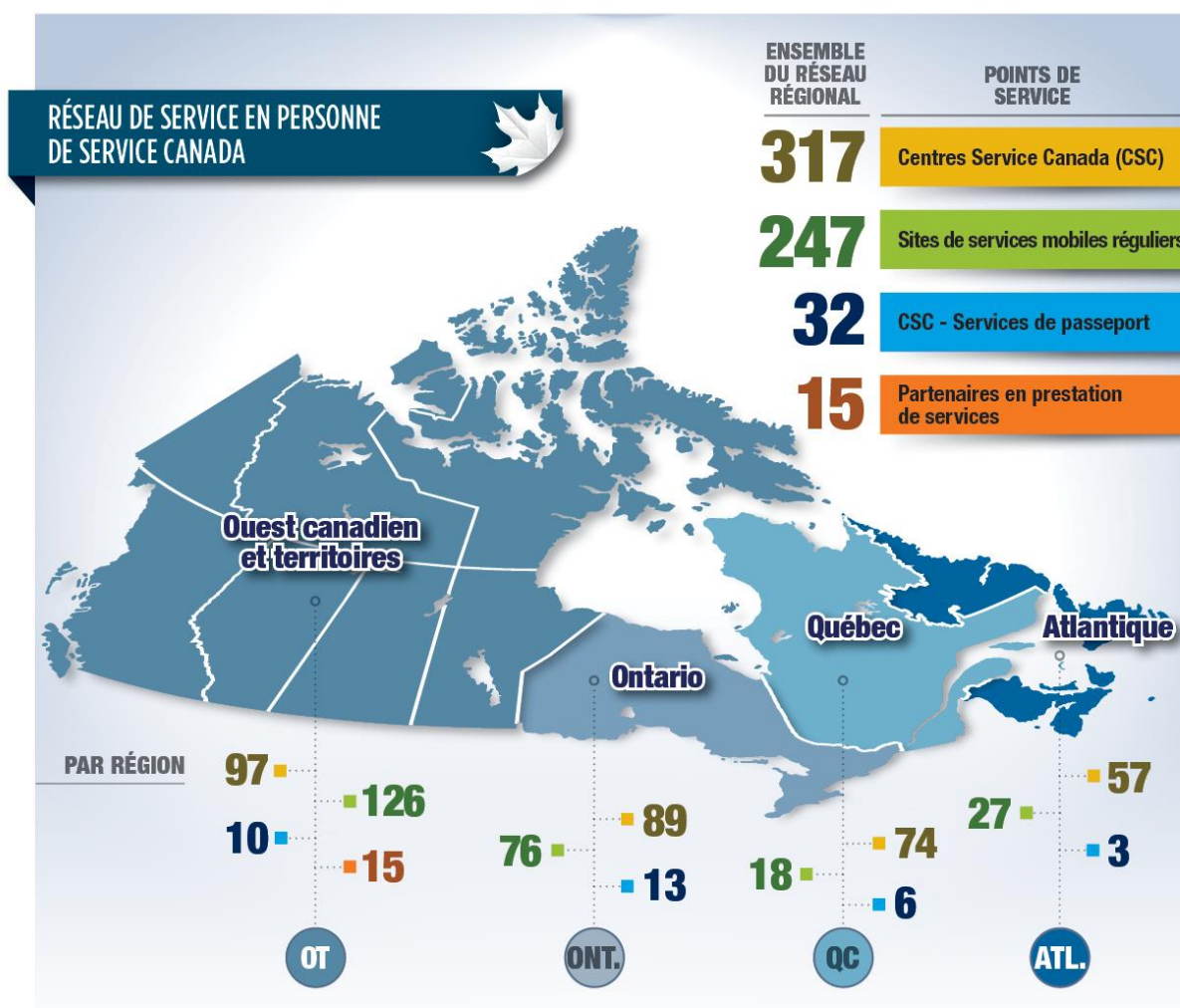
La région du Québec a élargi son service de clavardage vidéo au Centre Service Canada de Longueuil. Le clavardage vidéo permet aux clients de recevoir une aide virtuelle immédiate d'un agent situé dans un autre Centre Service Canada. Au cours de la dernière année, les centres Service Canada de Gaspé et de Chandler se sont joints aux cinq autres points de service qui offrent une telle aide virtuelle. Ces derniers sont situés à Campbell's Bay, La Sarre, Maniwaki, Ville-Marie et Senneterre. Cette aide virtuelle a été offerte pour la première fois au Centre Service Canada de Saint-Léonard, dans la région du Québec. Par suite du succès de l'initiative, Service Canada continue d'élargir son expérience d'aide numérique aux clients dans diverses villes du Canada.

Entre autres activités visant à rejoindre les populations vulnérables, la région du Québec a tenu une séance portes ouvertes sur les services gouvernementaux. Ce projet visait à réunir des fonctionnaires de divers ordres de gouvernement pour offrir des services directement aux Autochtones vivant en milieu urbain à Montréal. La région a organisé l'événement en collaboration avec la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations et le RÉSEAU de la communauté autochtone à Montréal. Les participants ont eu l'occasion d'en apprendre davantage sur le numéro d'assurance sociale, l'Allocation canadienne pour enfants et le Registre des Indiens. S'appuyant sur ce succès, on organisera une deuxième journée portes ouvertes à l'automne de 2019. Cela permettra à la région d'élargir ses activités de sensibilisation et de renforcer sa capacité de réseautage afin de mieux répondre aux besoins des communautés des Premières Nations.

Les bureaux régionaux supervisent également un vaste réseau de services en personne.

Au niveau local

À la fin de mars 2019, les Canadiens avaient accès à des services en personne dans 611 points de service à l'échelle du pays. Comme l'indique la carte qui suit, cela représente 21 emplacements de plus qu'un an auparavant. De ce nombre, 15 sont de nouveaux sites partenaires de prestation de services, où des employés du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest fournissent des services au nom de Service Canada. Ces employés ont reçu une formation de Service Canada leur permettant de fournir des renseignements généraux, de traiter des demandes et des renvois, et d'assurer un suivi.



Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Résultats réels en 2016 à 2017
Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement précis et de	Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1-800 O-Canada	85%	31 mars 2019	93%	94%	92%

Emploi et Développement social Canada

grande qualité, qui répondent à leurs besoins.	Pourcentage de clients servis en personne ayant obtenu de l'aide en moins de 25 minutes	80%	31 mars 2019	85%	79%	81%
	Pourcentage des services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service	80%	31 mars 2019	80% ¹	100%	100%
Les Canadiens peuvent obtenir un passeport sans erreur au Canada en temps opportun	Pourcentage de normes de service respectées concernant le traitement des demandes de passeport provenant de Canadiens qui habitent au Canada	90% ²	31 mars 2019	100%	100%	100%

¹ Le pourcentage représente la proportion des cinq cibles atteintes. Par exemple, un résultat de 100 % représente 5 sur 5, 80 %, 4 sur 5, etc.

² Cette cible est définie dans un protocole d'entente entre le ministère et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de l'exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	250 235 842	250 235 842	236 669 690	203 136 512	(47 099 330)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	179 860 543	179 860 543	161 798 772	128 265 594	(51 594 949)
Dépenses nettes	70 375 299	70 375 299	74 870 918	74 870 918	4 495 619

L'écart relatif aux dépenses brutes est principalement attribuable aux ressources affectées aux services de passeport qui sont incluses dans les dépenses prévues de l'exercice 2018 à 2019. Les ressources en question étaient planifiées en vue de pouvoir donner suite à des circonstances imprévues et à des hausses de volume qui ne se sont jamais concrétisées. Par conséquent, ces ressources sont demeurées inutilisées.

Les « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

*On trouvera, à la section du cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
2 738	2 036	(702)

L'écart relatif aux équivalents temps plein est principalement attribuable aux ressources affectées aux services de passeport qui sont incluses dans les équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2018 à 2019. Ces équivalents temps plein étaient planifiés en vue de pouvoir donner suite à des circonstances imprévues et à des hausses de volume qui ne se sont jamais concrétisées. Par conséquent, les équivalents temps plein en question n'ont jamais été requis.

Les renseignements sur les ressources humaines et financières ainsi que sur le rendement qui ont trait au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada se trouvent dans l'InfoBase du GC^{xvii}.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes d'un ministère. Les 10 catégories de service sont les suivantes : services de gestion et de surveillance, services de communication, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information (y compris la gestion et l'analyse des données), services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Résultats

Technologie de l'information et gestion de l'information

Le ministère a amélioré sa stratégie et sa feuille de route en matière de gestion de l'information. Ces instruments décrivent les activités et les projets que le ministère entreprendra sur une période de cinq ans pour améliorer la façon dont il gère l'information. La feuille de route prévoit l'apport de changements sur trois fronts au sein du ministère :

- des changements sur le plan de la pensée et de la culture
- des changements dans le traitement de l'information
- des changements technologiques

Conformément à la feuille de route, le ministère a fait la migration vers Office 2016 sur plus de 30 000 appareils dans le cadre du projet de renouvellement des logiciels de bureau. Il a également mis à niveau ses serveurs pour utiliser des systèmes d'exploitation modernes. De plus, le ministère a continué de moderniser ses systèmes informatiques afin de transformer la façon dont les prestations sont versées aux Canadiens.

Stratégie de données

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le ministère a terminé la première phase de sa Stratégie de données. Il a commencé à mettre en œuvre les outils et les processus nécessaires pour utiliser les données et les analyses plus efficacement afin d'améliorer les services. Plus particulièrement, le ministère :

- a mis sur pied un Comité des données et de la protection des renseignements personnels pour superviser la saine gestion des données et la protection des renseignements personnels à l'échelle de l'organisation

- a rédigé une première politique sur les données et a mis en place une stratégie en matière d'intelligence artificielle
- a procédé à un échange de données ouvert avec le public dans le cadre d'initiatives axées sur le gouvernement ouvert et les données ouvertes
- a amélioré l'accès aux données et la recherche en établissant un processus de partage de données avec Statistique Canada et des réseaux de recherche universitaire
- s'est doté d'une capacité interne pour mettre en lumière, comprendre et faire connaître les tendances dans les données, par exemple en utilisant l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle

Le ministère a élaboré une feuille de route pour la gestion de la protection des renseignements personnels afin :

- de s'adapter à l'utilisation de nouvelles pratiques et technologies en matière de données
- de déceler et d'évaluer les menaces émergentes à l'égard des renseignements personnels
- d'appuyer la Stratégie de données et le Plan de transformation des services

Un gouvernement ouvert et transparent

Le ministère s'est assuré d'être en mesure de se conformer aux modifications proposées de la *Loi sur l'accès à l'information*. Certaines modifications exigent la publication en ligne de documents ministériels qui n'étaient pas publiés ainsi auparavant. Le ministère a adapté ses processus opérationnels, a remanié ses gabarits, a mobilisé ses employés et les a conscientisés au sujet des nouvelles exigences. Il a également créé sur son site intranet une page Web pour fournir aux employés des renseignements, des outils et des ressources clés.

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

Le ministère a continué de cerner les secteurs à rationaliser et d'intégrer ses processus de planification et de production de rapports. Il a notamment assuré une plus grande concordance entre son cadre stratégique et son plan d'investissement. En outre, il a renforcé ses procédures et ses outils de gestion des investissements et des projets. Cela garantira l'intégrité du portefeuille et contribuera à l'optimisation des ressources affectées à la prestation des services offerts aux Canadiens par le ministère.

Gestion des ressources humaines : enrichir notre effectif

Conformément à sa Stratégie de l'effectif et à son Plan d'action pour l'effectif de l'exercice 2018 à 2019, le ministère s'est efforcé d'attirer des employés talentueux et d'assurer leur perfectionnement. À cette fin, le ministère :

- a élaboré un nouveau modèle et des principes directeurs en matière de gestion des talents
- a collaboré avec des organismes communautaires et des établissements d'enseignement pour se poser comme un employeur de choix
- a amélioré les outils et les ressources servant à la planification de la relève pour les postes de direction clés
- a défini une approche stratégique pour les nominations aux fins des programmes externes de perfectionnement en leadership
- a élaboré un nouveau dictionnaire des compétences et a défini des priorités en matière d'apprentissage en fonction des besoins actuels et futurs

Reconnaissance : Pour une deuxième année consécutive, Emploi et Développement social Canada a été nommé parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, c'est-à-dire des employeurs qui disposent de programmes exceptionnels à l'appui de la diversité et de l'inclusivité.

Le ministère a également favorisé un milieu de travail inclusif et sain :

- en mettant sur pied un centre d'expertise pour promouvoir un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement
- en menant une campagne nationale de sensibilisation et de prévention du harcèlement
- en lançant des initiatives novatrices, comme le Programme de soutien par les pairs et le Réseau gestionnaire à gestionnaire en santé mentale
- en accentuant les efforts de recrutement d'Autochtones, y compris des étudiants, au moyen d'activités de sensibilisation et d'une initiative de recrutement d'étudiants autochtones. Ces efforts ont entraîné une augmentation de 25 % du nombre d'Autochtones (y compris les étudiants) embauchés pendant l'exercice 2018 à 2019

Outre les activités susmentionnées, le ministère a pris les mesures suivantes à l'appui de ses objectifs de transformation :

- tenir les employés au courant des initiatives de transformation des services et des changements connexes au niveau de l'effectif
- offrir des initiatives d'apprentissage aux employés à l'appui de la transformation des services
- définir des approches de recrutement dans des domaines d'expertise clés
- renforcer la capacité de gestion de projets au moyen de programmes de formation
- simplifier les processus et les services en matière de ressources humaines grâce à la technologie
- fournir des données sur l'effectif et le milieu de travail, et déterminer les répercussions de la transformation sur les RH

Environnement de travail sécuritaire pour les employés

Le ministère a commencé à mettre en œuvre un plan triennal de sécurité pour améliorer et renforcer la culture et le programme de sécurité. Ce plan permettra au ministère d'offrir un environnement de travail sécuritaire à ses employés et aux Canadiens qui ont accès à ses points de service. Le plan de sécurité ministériel permet également de s'assurer que les renseignements de nature délicate et les biens de valeur sont protégés.

Le tableau suivant compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018 à 2019. Les montants entre parenthèses dans la colonne « Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) » indiquent que le ministère a dépensé moins que prévu au cours de l'exercice.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Écart en 2018 à 2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Dépenses brutes	824 994 686	824 994 686	939 942 257	897 483 438	72 488 752
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	576 863 193	576 863 193	646 318 250	617 971 443	41 108 250
Dépenses nettes	248 131 493	248 131 493	293 624 007	279 511 995	31 380 502

L'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues peut s'expliquer par la prise en compte des coûts temporaires au titre des trop-payés en lien avec les problèmes de paye associés au système Phénix ainsi que par les augmentations salariales des employés aux termes des conventions collectives.

Les « dépenses prévues » peuvent différer des chiffres du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les dépenses anticipées se rapportant aux comptes à fins déterminées (ce qui inclut les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants englobent les prestations versées aux clients et les montants associés au versement de ces prestations.

Les « dépenses nettes » excluent les dépenses se rapportant aux comptes à fins déterminées.

On trouvera, à la section du cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2018 à 2019	Nombre d'équivalents temps plein réels en 2018 à 2019	Écart (nombre réel d'équivalents temps plein moins le nombre prévu d'équivalents temps plein) en 2018 à 2019
4 416	4 598	182
Il n'y a pas d'écart significatif entre les équivalents temps plein réels et prévus.		

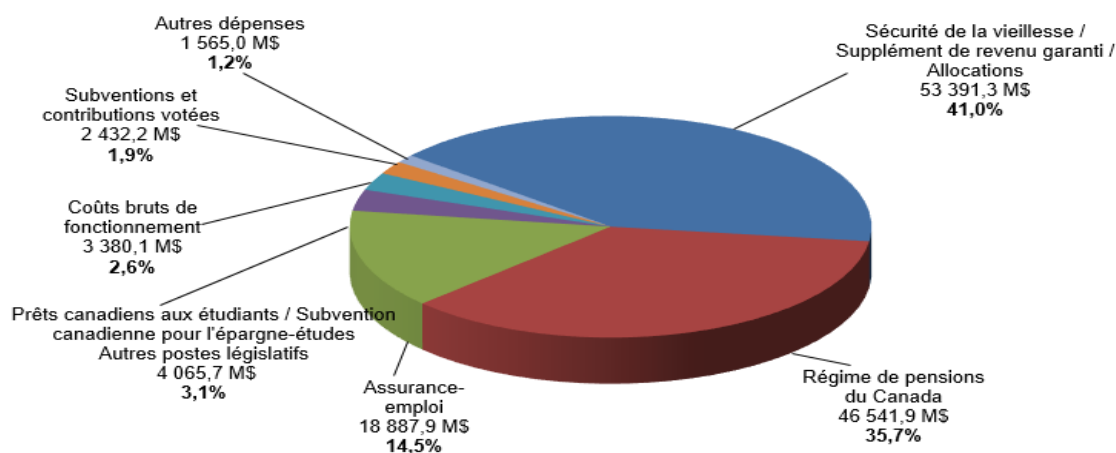
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Tendances relatives aux dépenses du ministère

Les dépenses du ministère au titre des programmes et des services totalisent 130,3 milliards de dollars pour l'exercice 2018 à 2019. De ce montant, 122,9 milliards de dollars (plus de 94 %) ont bénéficié directement aux Canadiens dans le cadre du Programme d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes de paiements de transfert. Les subventions et contributions votées ont totalisé 2,4 milliards de dollars et les dépenses de fonctionnement brutes, 3,4 milliards.

TOTAL CONSOLIDÉ : 130 264,1 M \$



EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA – DÉPENSES BRUTES (en millions de dollars)

Budgétaire	
Coûts nets de fonctionnement	1 331,8
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :	
Régime de pensions du Canada	341,0
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1 405,0
Indemnisation des accidentés du travail	144,2
Service des passeports	143,2
Autres	14,9
2 048,3	
Coûts bruts de fonctionnement	3 380,1
Subventions et contributions votées	2 432,2
Total des dépenses brutes	5 812,3
Autres – Indemnisation des accidentés du travail et coûts et montants recouvrés du Compte d'assurance-emploi et du RPC	1 565,0

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS (en millions de dollars)

Subventions et contributions :	
Programme de la Sécurité de la vieillesse	40 424,1
Supplément de revenu garanti	12 404,7
Allocations	562,5
Autres paiements législatifs :	
Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants	2 387,4
Subvention canadienne pour l'épargne-études	910,7
Programme canadien pour l'épargne-invalidité	513,1
Bon d'études canadien	166,2
Programme de protection des salariés	64,9
Prestation universelle pour la garde d'enfants	4,6
4 046,9	
Sous-total	57 438,2
Prestations du Régime de pensions du Canada	46 541,9
Prestations d'assurance-emploi	
Partie I	16 580,0
Partie II	2 307,9
18 887,9	
Autres comptes à fins déterminées	18,8 *
Total des paiements de transfert législatifs	122 886,8

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

Sommaire des dépenses réelles

Responsabilité essentielle et services internes	Exercice 2018 à 2019			
	Dépenses brutes	Moins : dépenses brutes réelles dans des comptes à fins déterminées	Moins : recettes réelles affectées aux dépenses	Dépenses nettes
Responsabilité essentielle 1: Développement social	716 719 128	-	-	716 719 128
Responsabilité essentielle 2: Régimes de pension et prestations	100 963 229 259	46 541 857 593	239 456 545	54 181 915 121
Responsabilité essentielle 3: Apprentissage, développement des compétences et emploi	25 597 959 995	18 906 790 548	917 434 514	5 773 734 933
Responsabilité essentielle 4: Conditions et relations de travail	320 589 879	-	145 191 155	175 398 724
Responsabilité essentielle 5: Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	203 136 512	-	128 265 594	74 870 918
Somme partielle	127 801 634 773	65 448 648 141	1 430 347 808	60 922 638 824
Services internes	897 483 438	-	617 971 443	279 511 995
Autres coûts*	1 564 951 081	1 564 629 081	-	-
Total	130 264 069 292	67 013 277 222	2 048 319 251	61 202 150 819
On trouvera, à la section du cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues. * Les autres coûts comprennent les coûts administratifs d'autres ministères imputés au Compte des opérations de l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada. Cela comprend aussi les créances douteuses de l'assurance-emploi et les recouvrements d'autres ministères.				

Cadre financier ministériel

La structure financière du ministère est complexe. Ce dernier compte sur quatre sources de fonds principales pour l'exécution de son mandat :

1. les fonds affectés par le Trésor
2. le Compte des opérations de l'assurance-emploi
3. le Régime de pensions du Canada
4. autre ministères et sociétés d'État

Certaines dépenses sont exclues du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses du ministère ainsi que des dépenses nettes prévues et réelles, car elles ne sont pas soumises au vote du Parlement. Ces dépenses sont les suivantes :

- les dépenses réelles imputées au Compte des opérations de l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada
- les dépenses prévues qui sont recouvrées auprès d'autres ministères et de sociétés d'État en contrepartie de l'exécution de programmes et de la prestation de services en leur nom

Les prestations d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada, ainsi que les frais administratifs connexes, sont imputés aux revenus réservés dans des comptes distincts à fins déterminées. Le régime d'assurance-emploi fournit de l'aide financière et d'autres mesures de soutien aux travailleurs admissibles. Il est entièrement financé par les cotisations des employés et des employeurs. Le Régime de pensions du Canada est un régime de sécurité du revenu financé au moyen des cotisations des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes ainsi que des revenus générés par les placements du régime. Ce régime offre une protection partielle du revenu en cas de retraite, d'invalidité ou de décès du cotisant. Presque tous les employés et travailleurs autonomes au Canada, sauf au Québec, bénéficient de cette protection. La province de Québec dispose de son propre régime de pensions complet, le Régime de rentes du Québec.

Le ministère engage des frais administratifs dans le cadre de l'exécution des programmes reliés au Programme d'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada. Les frais sont imputés à leurs comptes à fins déterminées respectifs puis déclarés comme des recettes affectées aux dépenses du ministère.

Les frais pour le ministère liés à l'exécution des programmes et services au nom d'autres ministères sont également déclarés sous forme de revenus affectés aux dépenses ministérielles. Ces frais sont principalement pour les services de passeport et l'administration de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*.

Ces éléments sont inclus dans les dépenses brutes réelles et prévues du ministère. Cela permet de fournir aux lecteurs un aperçu du coût total des programmes et services du ministère. On peut en outre donner ainsi un aperçu complet des ressources gérées par le ministère dans l'exécution de son mandat. Cependant, ces dépenses seront en fin de compte consignées dans des entités juridiques distinctes.

En juin 2018, le gouvernement a modifié la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*. L'objectif était d'élargir le mandat du ministère afin d'y incorporer la capacité de fournir des services au public au nom de partenaires, notamment d'autres organismes gouvernementaux. En conséquence, les frais pour le ministère liés à l'exécution des programmes et services au nom d'autres ministères seront imputés à une autorisation législative. On peut mentionner l'exemple des services de passeport, les ressources en question étant déclarées à titre de revenus affectés aux dépenses du ministère.

Voici les sources de fonds, y compris les comptes à fins déterminées, pour chacune des responsabilités essentielles du ministère :

Responsabilité essentielle 1 : Développement social

- Trésor

Responsabilité essentielle 2 : Régime de pensions et prestations

- Trésor
- Compte du Régime de pensions du Canada (dépenses brutes réelles uniquement pour les prestations du Régime de pensions du Canada et les frais administratifs connexes)

Responsabilité essentielle 3 : Apprentissage, développement des compétences et emploi

- Trésor
- Compte des opérations de l'assurance-emploi (dépenses brutes réelles uniquement pour les prestations d'assurance-emploi et les frais administratifs connexes)

Responsabilité essentielle 4 : Conditions et relations de travail

- Trésor
- Sociétés d'État et autres ministères (dépenses brutes réelles uniquement pour l'administration de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*)

Responsabilité essentielle 5 : Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères

- Trésor
- Autres ministères (dépenses brutes réelles, principalement pour les services de passeport)

Services internes

- Trésor
- Régime de pensions du Canada (dépenses brutes réelles uniquement pour les frais administratifs du Régime de pensions du Canada)
- Compte des opérations de l'assurance-emploi (dépenses brutes réelles uniquement pour les frais administratifs du Régime d'assurance-emploi)
- Autres ministères (dépenses brutes réelles, principalement pour les services de passeport)

Faits saillants financiers

Le ministère est responsable de l'exécution directe de programmes comme la Sécurité de la vieillesse (SV), le Régime de pensions du Canada (RPC), l'assurance-emploi et d'autres programmes de paiements de transfert. Ces programmes peuvent être touchés par des écarts dans le nombre moyen de bénéficiaires et les taux moyens des prestations. C'est le cas pour la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti (SV/SRG) ainsi que pour le RPC. En ce qui a trait à l'assurance-emploi, les dépenses peuvent être influencées par plusieurs facteurs comme le nombre de personnes admissibles qui présentent une demande de prestations d'assurance-emploi. Ce chiffre varie selon l'économie, les taux de prestations et la mise en

œuvre de toute nouvelle initiative. L'effet combiné de ces programmes explique la majeure partie de l'augmentation des dépenses législatives.

Au cours de l'exercice 2018 à 2019, les dépenses brutes réelles totales ont été de 4,6 milliards de dollars supérieures à celles de l'exercice 2017 à 2018. Cela est principalement attribuable à une augmentation des paiements législatifs.

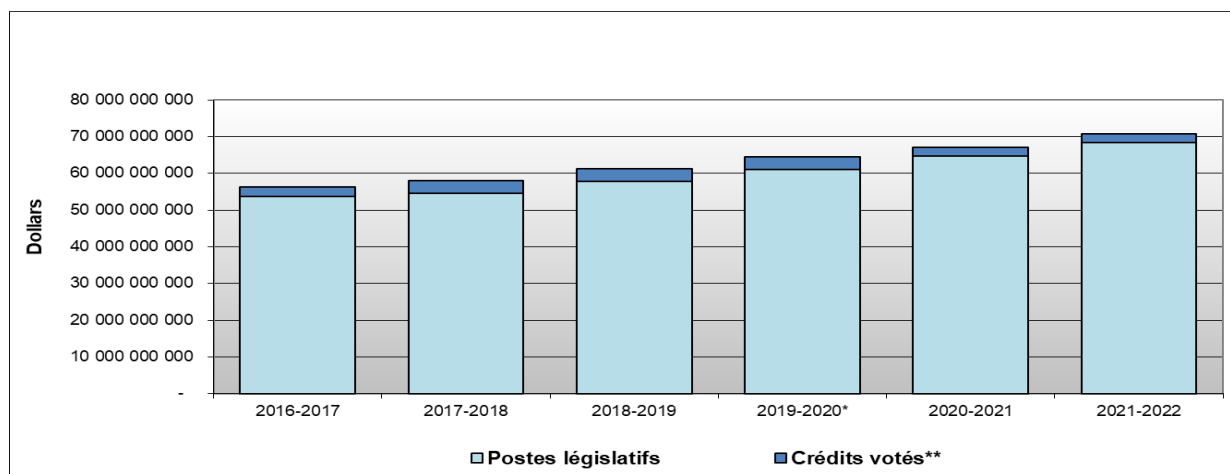
Les paiements législatifs ont suivi leur tendance habituelle pendant l'exercice 2018 à 2019. Il y a eu une hausse des paiements de la SV et du SRG (2,8 milliards de dollars) et des prestations du RPC (2,1 milliards de dollars). Ces hausses sont attribuables au vieillissement de la population et aux variations du montant des prestations mensuelles moyennes. Le taux mensuel moyen pour la pension de base de la SV pour l'exercice 2018 à 2019 a été de 568,29 \$. Cela représente une hausse de 10,01 \$ par rapport au taux mensuel moyen pour l'exercice 2017 à 2018. Le nombre moyen de pensionnés de la SV a également augmenté. Ce nombre est passé de 6,0 millions pour l'exercice 2017 à 2018 à 6,2 millions pour l'exercice 2018 à 2019.

Il y a eu d'autres augmentations des dépenses pour les programmes législatifs entre l'exercice 2017 à 2018 et l'exercice 2018 à 2019. Ces augmentations étaient principalement liées au Programme canadien de prêts aux étudiants (381 millions de dollars) et au Programme de protection des salariés (49 millions de dollars).

Les augmentations des dépenses liées aux programmes législatifs ont été contrebalancées par une diminution de 967 millions de dollars des prestations d'assurance-emploi versées. Cette diminution tient en grande partie à une baisse des prestations régulières, baisse qui est elle-même le résultat de la réduction du taux de chômage, qui est passé de 6,1 % à 5,8 %. Cette diminution découle aussi de l'expiration de la mesure offrant des semaines supplémentaires pour compenser le ralentissement économique. Les dépenses au titre des prestations d'emploi et des mesures de soutien ont augmenté de 140 millions de dollars à la suite de nouveaux investissements dans le contexte des ententes sur le développement du marché du travail.

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses ministérielles de l'exercice 2016 à 2017 à l'exercice 2021 à 2022. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, les dépenses nettes du ministère pour atteindre les résultats attendus ont été de 61,2 milliards de dollars. Les dépenses prévues depuis l'exercice 2019 à 2020 jusqu'à l'exercice 2021 à 2022 correspondent aux dépenses prévues dans le Plan ministériel pour l'exercice 2019 à 2020.

Emploi et Développement social Canada



	Dépenses réelles			Dépenses prévues		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020*	2020-2021	2021-2022
Postes législatifs	53 599 988 764	54 607 489 480	57 839 469 633	61 004 972 545	64 647 390 537	68 304 275 565
Crédits votés**	2 738 976 940	3 363 758 142	3 362 681 186	3 431 612 399	2 383 568 686	2 400 310 440
Total	56 338 965 704	57 971 247 622	61 202 150 819	64 436 584 944	67 030 959 223	70 704 586 005

* Les montants ne reflètent pas les mesures énoncées dans le budget de 2019 incluses dans le Budget principal des dépenses de 2019-2020 d'Emploi et Développement social Canada.

** Les crédits votés incluent les radiations des dettes pour les exercices 2016 à 2017, 2017 à 2018 et 2018 à 2019.

Sommaire des responsabilités essentielles et services internes (chiffres bruts)

Responsabilité essentielle et Services internes	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2019 à 2020*	Dépenses prévues en 2020 à 2021*	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2017 à 2018**	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2016 à 2017**
Responsabilité essentielle 1: Développement social	718 598 615	718 598 615	759 435 703	476 543 837	762 083 119	716 719 128	695 357 869	2 239 757 375
Responsabilité essentielle 2: Régimes de pension et prestations	54 813 963 588	101 826 497 339	107 075 411 089	113 530 640 317	100 981 495 844	100 963 229 259	96 051 202 359	91 631 984 510
Responsabilité essentielle 3: Apprentissage, développement des compétences et emploi	5 952 716 925	26 895 560 973	27 402 184 747	27 866 496 714	25 741 428 191	25 597 959 995	26 086 783 929	26 317 816 518
Responsabilité essentielle 4: Conditions et relations de travail	292 192 487	292 192 487	298 909 369	297 274 487	324 102 185	320 589 879	262 029 434	253 469 223
Responsabilité essentielle 5: Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	250 235 842	250 235 842	225 074 106	224 516 425	236 669 690	203 136 512	228 253 902	185 087 756
Total partiel	62 027 707 457	129 983 085 256	135 761 015 014	142 395 471 780	128 045 779 029	127 801 634 773	123 323 627 493	120 628 115 382
Services internes	824 994 686	824 994 686	841 778 820	828 389 600	939 942 257	897 483 438	925 244 173	876 667 337
Autres coûts ***	-	1 384 577 942	1 690 372 657	1 689 079 507	1 511 453 942	1 564 951 081	1 380 064 755	1 250 037 361
Recettes nettes en vertu d'un crédit	(1 927 232 359)	-	-	-	-	-	-	-
Total partiel	(1 927 232 359)	1 384 577 942	1 690 372 657	1 689 079 507	1 511 453 942	1 564 951 081	1 380 064 755	1 250 037 361
Grand total	60 925 469 784	132 192 657 884	138 293 166 491	144 912 940 887	130 497 175 228	130 264 069 292	125 628 936 421	122 754 820 080

On trouvera, à la section du cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

* Les dépenses prévues du ministère pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021 sont celles présentées dans le Plan ministériel de l'exercice 2019 à 2020 du ministère.

** Aux fins de comparaison, les dépenses réelles des exercices 2016 à 2017 et 2017 à 2018 ont été réalignées afin d'être présentées selon le cadre ministériel des résultats de l'exercice 2018 à 2019.

*** Les autres coûts comprennent les coûts administratifs d'autres ministères imputés au Compte des opérations de l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada. Ils comprennent aussi les créances douteuses de l'assurance-emploi et les recouvrements d'autres ministères, dont les recouvrements d'indemnisation des accidentés du travail et la prestation des services de passeport.

Les dépenses brutes réelles ont augmenté de 7,5 milliards de dollars entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse versées, en raison du vieillissement de la population et des variations du montant des prestations mensuelles moyennes.

Dans le contexte de la responsabilité essentielle Développement social, il y a eu une diminution importante – de 1,5 milliard de dollars – des dépenses réelles entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Il y a deux facteurs qui expliquent cette diminution. En premier lieu, lorsque le gouvernement a instauré l'Allocation canadienne pour enfants en juillet 2016, en remplacement de la Prestation universelle pour la garde d'enfants, l'administration de la prestation a été transférée à l'Agence du revenu du Canada. Ce transfert a entraîné une diminution de 2,0 milliards de dollars des dépenses ministérielles. En deuxième lieu, cette diminution de 2,0 milliards de dollars a été contrebalancée par une augmentation de 400 millions de dollars des dépenses en raison de l'instauration des nouvelles ententes de transfert pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, mises en œuvre durant l'exercice 2017 à 2018.

Il y a eu une augmentation brute globale de 9,3 milliards de dollars des dépenses réelles au titre de la responsabilité essentielle Régimes de pensions et prestations de l'exercice 2016 à 2017 à l'exercice 2018 à 2019. Cette augmentation est surtout attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires et du montant des versements mensuels moyens dans le cadre des programmes suivants :

- Sécurité de la vieillesse (3,7 milliards de dollars)
- Supplément de revenu garanti (1,5 milliards de dollars)
- Régime de pensions du Canada (4 milliards de dollars)

Les dépenses réelles reliées à la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi ont diminué de 720 millions de dollars entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cette diminution découle principalement d'une réduction de 1,9 milliard de dollars des prestations d'assurance-emploi versées, laquelle s'explique par une baisse du taux de chômage, qui a entraîné une réduction du montant annuel des prestations régulières d'assurance-emploi versées. Ce taux est passé de 6,8 % pour l'exercice 2016 à 2017 à 5,8 % pour l'exercice 2018 à 2019. Cette diminution découle aussi de l'expiration de la mesure offrant des semaines supplémentaires pour compenser le ralentissement économique.

La réduction des prestations régulières d'assurance-emploi versées est cependant compensée par une augmentation des dépenses au titre des prêts et bourses canadiens aux étudiants. Cette augmentation découle de la mise en œuvre de mesures prévues dans les budgets de 2016 et de 2017. Les mesures en question ont donné lieu à une hausse du nombre d'étudiants à revenu faible ou moyen, y compris ceux ayant des enfants à charge, admissibles aux bourses d'études

canadiennes. En outre, il y a eu davantage de personnes qui se sont prévaluées de la Subvention canadienne pour l'épargne-études et du Bon d'études canadien, entre autres à la suite de différentes initiatives visant à faire connaître ces mesures d'incitation à l'épargne-études et à amener les personnes admissibles à y recourir.

Les dépenses réelles liées à la responsabilité essentielle Conditions et relations de travail ont augmenté de 67 millions de dollars entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. L'augmentation découle principalement du Programme de protection des salariés (PPS). Les dépenses réelles dans le cadre du PPS pour l'exercice 2018 à 2019 se sont chiffrées à 65 millions de dollars. Cela représente une hausse de 46 millions de dollars par rapport à l'exercice 2016 à 2017. Cette hausse est en grande partie attribuable à deux facteurs. D'abord, le budget de 2018 a fait passer le paiement maximum du PPS de 3 977 \$ à 7 148 \$, et cette augmentation a été appliquée rétroactivement à compter du 27 février 2018. De plus, Sears Canada a été mis sous séquestre, et par conséquent, près de 10 000 anciens employés de Sears Canada ont reçu un paiement du PPS pendant l'exercice 2018 à 2019. En tout, 18 165 Canadiens ont reçu un paiement du PPS pendant l'exercice 2018 à 2019. Il s'agit du double du nombre total de bénéficiaires du PPS pour l'exercice précédent (2017 à 2018).

Il y a eu une hausse de 18 millions de dollars des dépenses réelles dans le cadre de la responsabilité essentielle Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères de l'exercice 2016 à 2017 à l'exercice 2018 à 2019.³ Les principales raisons de la hausse sont les suivantes :

- une augmentation du volume de travail en ce qui touche la prestation des services de passeport
- une augmentation des salaires aux termes des conventions collectives
- le fait que les coûts reliés au Plan national d'aménagement des locaux sont imputés au programme Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada plutôt qu'aux Services internes depuis l'exercice 2017 à 2018

Il y a un écart de 315 millions de dollars dans les dépenses réelles au titre des autres coûts entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cet écart est principalement attribuable à l'augmentation des dépenses imputées au RPC par d'autres ministères.

³ Cet écart sur deux exercices découle d'une augmentation de 43 millions de dollars survenue entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2017 à 2018, laquelle a été suivie par une diminution de 25 millions de dollars entre l'exercice 2017 à 2018 et l'exercice 2018 à 2019.

Sommaire des responsabilités essentielles et services internes (chiffres nets)

Responsabilité essentielle et Services internes	Budget principal des dépenses 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2018 à 2019	Dépenses prévues en 2019 à 2020*	Dépenses prévues en 2020 à 2021*	Autorisations totales pouvant être utilisées en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2018 à 2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2017 à 2018**	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2016 à 2017**
Responsabilité essentielle 1: Développement social	718 598 615	718 598 615	759 435 703	476 543 837	762 083 119	716 719 128	695 357 869	2 239 757 375
Responsabilité essentielle 2: Régimes de pension et prestations	54 573 099 084	54 573 099 084	57 169 311 616	60 730 874 424	54 181 915 121	54 181 915 121	51 362 618 315	48 917 558 758
Responsabilité essentielle 3: Apprentissage, développement des compétences et emploi	5 148 307 806	5 148 307 806	5 824 251 524	5 152 876 232	5 910 684 763	5 773 734 933	5 416 434 813	4 689 694 911
Responsabilité essentielle 4: Conditions et relations de travail	166 957 487	166 957 487	173 009 369	171 374 487	178 643 869	175 398 724	126 251 634	127 697 824
Responsabilité essentielle 5: Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	70 375 299	70 375 299	225 074 106	224 516 425	74 870 918	74 870 918	78 751 918	68 508 229
Total partiel	60 677 338 291	60 677 338 291	64 151 082 318	66 756 185 405	61 108 197 790	60 922 638 824	57 679 414 549	56 043 217 097
Services internes	248 131 493	248 131 493	285 502 626	274 773 818	293 624 007	279 511 995	291 833 073	295 748 607
Grand total	60 925 469 784	60 925 469 784	64 436 584 944	67 030 959 223	61 401 821 797	61 202 150 819	57 971 247 622	56 338 965 704

On trouvera, à la section du cadre financier, une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.
 * Les dépenses prévues du ministère pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021 sont celles présentées dans le Plan ministériel de l'exercice 2019 à 2020 du ministère.
 ** Aux fins de comparaison, les dépenses réelles des exercices 2016 à 2017 et 2017 à 2018 ont été réalignées afin d'être présentées selon le cadre ministériel des résultats de l'exercice 2018 à 2019.

Ressources humaines réelles

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

Responsabilités essentielles	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2016 à 2017*	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2017 à 2018*	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2018 à 2019	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2018 à 2019	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2019 à 2020**	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2020 à 2021**
Responsabilité essentielle 1: Développement social	309	349	386	382	526	520
Responsabilité essentielle 2: Régimes de pension et prestations	4 801	5 076	5 019	5 333	3 902	3 547
Responsabilité essentielle 3: Apprentissage, développement des compétences et emploi	10 046	10 600	8 955	10 779	9 066	8 853
Responsabilité essentielle 4: Conditions et relations de travail	647	651	673	668	691	683
Responsabilité essentielle 5: Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	2 179	2 316	2 738	2 036	2 507	2 508
Somme partielle	17 982	18 992	17 771	19 198	16 692	16 111
Services internes	3 843	4 114	4 416	4 598	4 462	4 404
Total	21 825	23 106	22 187	23 796	21 154	20 515

* Aux fins de comparaison, les équivalents temps plein réels des exercices 2016 à 2017 et 2017 à 2018 ont été réalignés afin d'être présentés selon le cadre ministériel.
 ** Les équivalents temps plein prévus du ministère pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021 sont ceux présentés dans le Plan ministériel de l'exercice 2019 à 2020.

Il y a eu une augmentation globale de 1 971 équivalents temps plein (ETP) réels entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cette augmentation découle principalement des éléments suivants :

Sous la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi, il y a eu une augmentation globale de 733 ETP réels entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. L'augmentation est principalement attribuable aux mesures prises par le Programme

d'assurance-emploi pour composer avec la hausse de la charge de travail de traitement.⁴ On note un écart entre les ETP prévus et les ETP réels pour l'exercice 2018 à 2019. Cet écart est le résultat du financement supplémentaire approuvé après l'établissement des prévisions afin d'appuyer de nouvelles initiatives. Ce financement était destiné à des mesures comme les suivantes :

- l'apport de changements touchant les prestations spéciales d'assurance-emploi
- des mesures de soutien pour hausser les normes de service des centres d'appels
- la réalisation de projets de transformation

Dans le contexte de la responsabilité essentielle Régimes de pensions et prestations, il y a eu une augmentation globale de 532 ETP entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cette augmentation est attribuable aux fonds et aux ETP additionnels affectés au traitement des dossiers du RPC et de la SV. Il y a aussi un écart entre les ETP prévus et les ETP réels pour l'exercice 2018 à 2019. La principale raison de la hausse est le financement supplémentaire à l'appui d'activités visant à assurer aux aînés un accès rapide aux prestations de la SV. Ce financement a été approuvé au cours de l'exercice et n'a donc pas été pris en compte dans les prévisions relatives aux ETP pour l'exercice 2018 à 2019.

En ce qui concerne les Services internes, il y a eu une augmentation de 755 ETP entre l'exercice 2016 à 2017 et l'exercice 2018 à 2019. Cela tient principalement à la création de nouvelles unités au sein du ministère pour mieux soutenir son mandat et ses employés.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels et les dépenses législatives d'Emploi et Développement social Canada, consulter les Comptes publics du Canada 2018.^{xviii}

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](#).^{xix}

États financiers

Les faits saillants ont pour but de fournir une vue d'ensemble de la situation financière et des activités d'Emploi et Développement social Canada.

Les états financiers condensés consolidés présentés ci-dessous ont été préparés conformément aux principes comptables du gouvernement. Ces principes sont fondés sur les normes comptables du secteur public canadien. Ils diffèrent donc de l'information présentée selon l'utilisation des autorisations parlementaires dans le reste du présent rapport. La note 3 des états financiers

⁴ La majorité de cette augmentation en ETP (554) a eu lieu de l'exercice 2016 à 2017 à l'exercice 2017 à 2018.

ministériels consolidés 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 du ministère. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux du ministère et toutes les opérations et soldes interorganisationnels ont été éliminés. Le Régime de pensions du Canada (RPC) est exclu du périmètre comptable du ministère parce qu'il est géré par le gouvernement du Canada et les provinces. Ainsi, les changements au RPC nécessitent l'accord d'au moins deux tiers des provinces représentant au moins les deux tiers de la population de l'ensemble des provinces.

États financiers

Les états financiers consolidés (non audités) d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2019 sont disponibles sur le site Web du ministère.

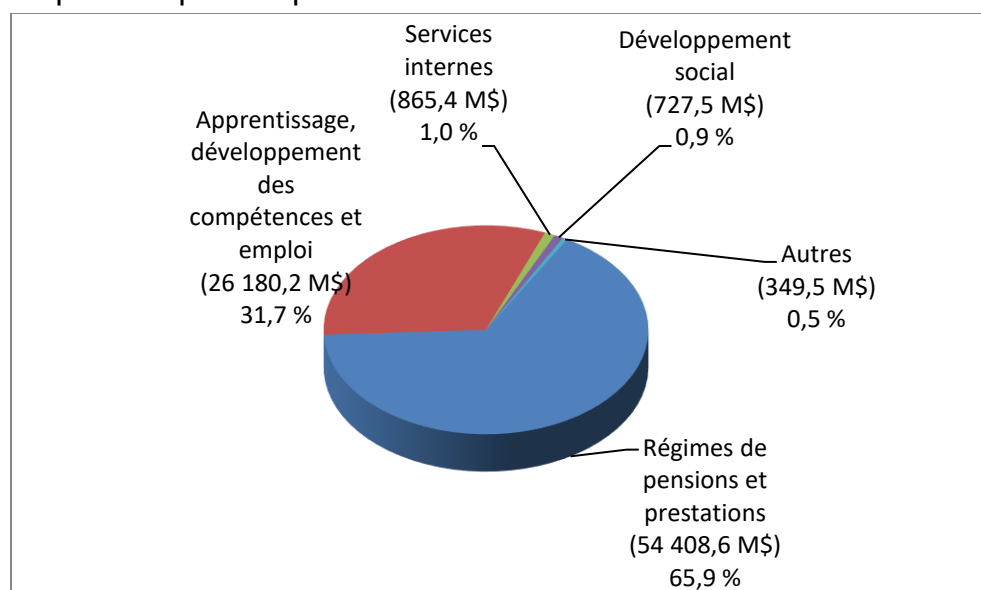
Faits saillants des états financiers

État condensé consolidé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus en 2018 à 2019 ⁽¹⁾	Résultats réels en 2018 à 2019	Résultats réels en 2017 à 2018	Écart (résultats réels en 2018 à 2019 moins résultats prévus en 2018 à 2019)	Écart (résultats réels en 2018 à 2019 moins résultats réels en 2017 à 2018)
Total des dépenses	84 297 079 658	82 531 201 906	80 346 429 318	(1 765 877 752)	2 184 772 588
Total des revenus	22 899 949 918	23 284 835 475	22 126 746 081	384 885 557	1 158 089 394
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	61 397 129 740	59 246 366 431	58 219 683 237	(2 150 763 309)	1 026 683 194

⁽¹⁾ L'état des résultats prospectifs non audité du ministère se trouve sur le [site Web du ministère](#).

Dépenses par responsabilité essentielle



Résultats réels contre résultats prévus

Les dépenses pour l'exercice 2018 à 2019 étaient de 1 765,9 millions de dollars inférieures aux prévisions. L'écart est principalement attribuable à :

- une demande plus faible que prévu pour les prestations de l'assurance d'emploi en raison d'une amélioration de l'économie
- des prestations moyennes mensuelles plus faibles que prévu pour la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), compensées marginalement par des prestations plus élevées que prévu pour le Supplément de revenu garanti (SRG)

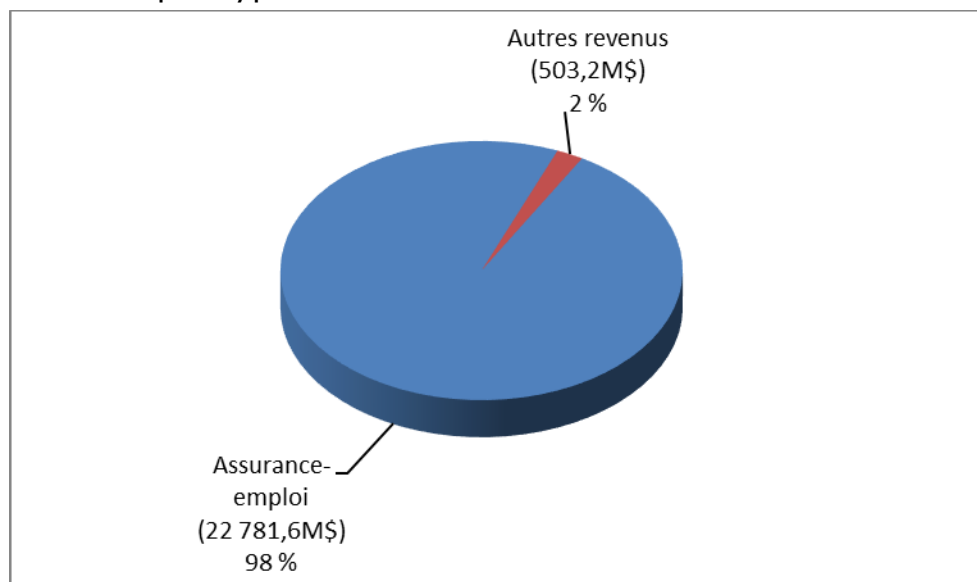
Résultats réels sur douze mois

Le total des dépenses pour l'exercice 2018 à 2019 s'élève à 82 531,2 millions de dollars, soit une augmentation de 2 184,8 millions de dollars comparativement au total des dépenses pour l'exercice précédent qui s'élevait à 80 346,4 millions de dollars. Cette augmentation des dépenses est principalement attribuable à :

- une augmentation de 2 833,4 millions de dollars des dépenses pour la responsabilité essentielle Régimes de pensions et prestations principalement attribuable à l'accroissement de la population admissible à la SV et au SRG, causée par le vieillissement de la population, et à l'augmentation de la prestation mensuelle maximale
- une diminution de 631,3 millions de dollars des dépenses pour la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi principalement attribuable à une diminution des prestations de l'assurance-emploi découlant de l'amélioration des conditions

du marché du travail.⁵ Cette diminution est contrebalancée par une augmentation des prêts canadiens aux étudiants.

Revenus par type



Résultats réels contre résultats prévus

Les revenus de l'exercice 2018 à 2019 étaient de 385,0 millions de dollars supérieurs aux prévisions. L'écart s'explique principalement du fait que les rémunérations assurables au titre de l'assurance-emploi étaient plus élevées que prévu à cause d'une croissance des salaires plus élevée que prévu.

Résultats réels sur douze mois

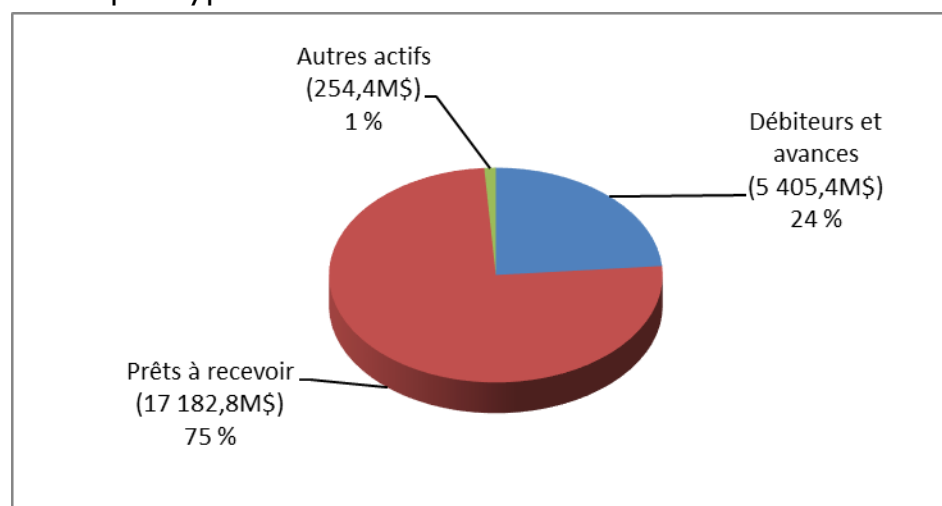
Le total des revenus pour l'exercice 2018 à 2019 s'élève à 23 284,8 millions de dollars, soit une augmentation de 1 158,1 millions de dollars comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 22 126,7 millions de dollars. La majorité de l'augmentation peut être expliquée par la croissance de l'emploi et la hausse des salaires moyens.

⁵ Cette diminution a eu lieu pendant l'exercice 2018 à 2019.

État condensé consolidé de la situation financière (non audité)
au 31 mars 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	2018 à 2019	2017 à 2018	Écart (2018 à 2019 moins 2017 à 2018)
Total des actifs financiers nets	22 588 197 082	20 973 227 188	1 614 969 894
Total des passifs nets	3 291 795 610	3 157 716 228	134 079 382
Actif financier net ministériel	19 296 401 472	17 815 510 960	1 480 890 512
Total des actifs non financiers	254 441 007	229 670 093	24 770 914
Situation financière nette du ministère	19 550 842 479	18 045 181 053	1 505 661 426

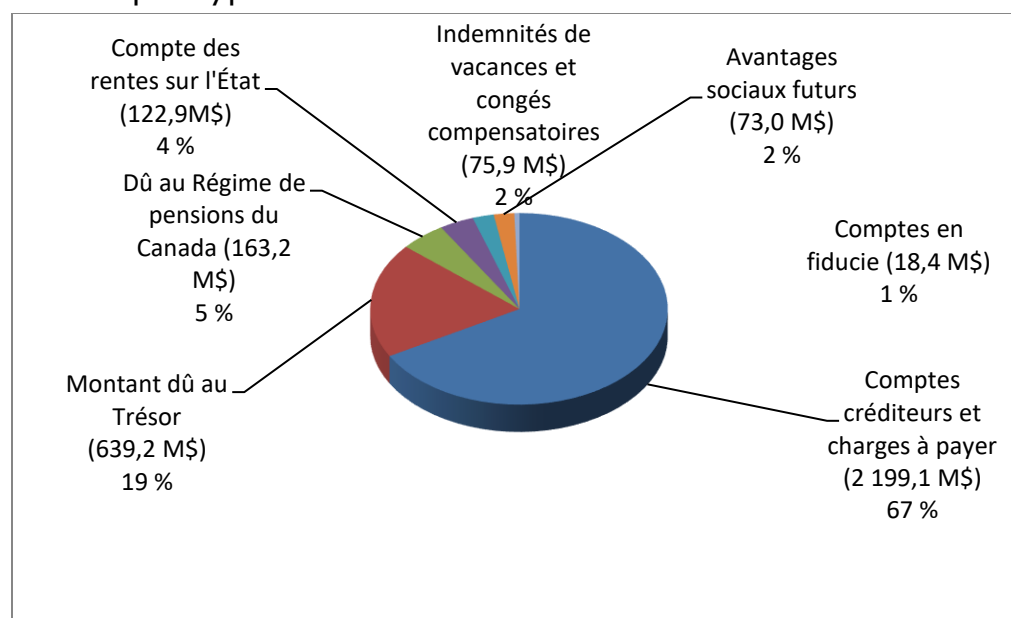
Actifs par type



Le total des actifs (incluant les actifs financiers et non financiers) s'élève à 22 842,6 millions de dollars au 31 mars 2019, soit une augmentation de 1 639,7 millions de dollars comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 21 202,9 millions de dollars. Cette augmentation des actifs découle principalement des facteurs suivants :

- une augmentation de 451,4 millions de dollars des comptes débiteurs et avances principalement attribuable à une augmentation des cotisations à l'assurance-emploi à recevoir de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ainsi qu'à une augmentation des remboursements de prestations de la SV à recevoir de l'ARC en raison de l'accroissement du nombre de pensionnés âgés de 65 ans et plus qui restent sur le marché du travail
- une augmentation de 1 180,4 millions de dollars des prêts recevables découlant principalement du fait que le montant total des nouveaux prêts canadiens aux étudiants émis dépasse le montant total des sommes remboursées.

Passifs par type



Le total des passifs s'élève à 3 291,7 millions de dollars au 31 mars 2019, soit une augmentation de 134,1 millions de dollars comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 3 157,7 millions de dollars. L'augmentation est principalement attribuable aux changements du passif de fin d'année lié au Régime de pensions du Canada, lequel est dû au calendrier des paiements de fin d'exercice.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministres de tutelle

L'honorable Jean-Yves Duclos

L'honorable Patti Hajdu

L'honorable Carla Qualtrough

L'honorable Filomena Tassi

Administrateur général

Graham Flack, sous-ministre 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)^{xx}; on trouvera d'autres renseignements sur les lois et les règlements sur le [site internet d'Emploi et Développement social Canada](#)^{xxi}.

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](#)^{xxii}.

Cadre ministériel des résultats

Le Cadre ministériel des résultats d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice 2018 à 20219 est illustré ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats			Répertoire des programmes
Responsabilité essentielle 1 : Développement social	Description : Améliorer l'inclusion et les possibilités de participation des Canadiens dans leur collectivité.		Vers un chez-soi
	Résultat ministériel : Prévention et réduction de l'itinérance.	Indicateur : Réduction du nombre estimé de personnes accueillies dans les refuges qui sont des sans-abri chroniques.	Programme de partenariats pour le développement social
	Résultat ministériel : Les organisations sans but lucratif, les collectivités et les autres groupes ont une capacité accrue pour aborder une gamme de problèmes sociaux, tels que l'inclusion sociale des personnes handicapées, la participation des aînés et le soutien aux enfants et aux familles.	Indicateur : Montant investi par des partenaires non fédéraux pour chaque dollar investi dans le cadre de projets du Programme de partenariats pour le développement social.	Nouveaux Horizons
	Résultat ministériel : Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées sont éliminés.	Indicateur : Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles qu'auparavant en raison du financement octroyé par le Fonds pour l'accessibilité.	Fonds pour l'accessibilité
	Résultat ministériel : L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru.	Indicateur : Nombre d'enfants ayant une place dans un service réglementé de garde d'enfants ou participant à des programmes d'apprentissage.	Initiative de transformation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants
	Résultat ministériel : Les clients reçoivent en temps opportun des services efficaces et de grande qualité qui répondent à leurs besoins.	Indicateur : Nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers.	Allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes
Responsabilité essentielle 2 : Régimes de pensions et prestations	Description : Aider les Canadiens à conserver un revenu à la retraite et verser une aide financière aux survivants, aux personnes handicapées et à leur famille.		Initiative Accessibilité Canada
	Résultat ministériel : Les aînés disposent d'un soutien du revenu pour la retraite.	Indicateur : La cible établie pour la norme de service du service prioritaire du programme de développement social, telle que définie par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, a été respectée.	Programme de financement des objectifs de développement durable
		Indicateur : Pourcentage d'aînés qui reçoivent la pension de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles.	
		Indicateur : Pourcentage d'aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles.	
		Indicateur : Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des prestations de retraite.	
		Indicateur : Pourcentage d'aînés ayant un faible revenu.	
	Résultat ministériel : Les personnes handicapées et leurs familles disposent d'un soutien financier.	Indicateur : Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui sont admissible au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, du fait de leurs cotisations, et qui pourraient ainsi avoir accès à un soutien financier dans l'éventualité d'une invalidité grave et prolongée.	Sécurité de la vieillesse
		Indicateur : Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes	Programme canadien pour l'épargne-invalidité
			Régime de pensions du Canada

Emploi et Développement social Canada

Cadre ministériel des résultats			Répertoire des programmes
		handicapées qui détiennent un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées.	
		Indicateur : Pourcentage de Canadiens handicapés admissibles au régime enregistré d'épargne-invalidité ayant reçu une subvention ou un bon pour les aider, eux et leur famille, à épargner pour assurer leur sécurité financière à long terme.	
	Résultat ministériel : Les clients reçoivent en temps opportun des services efficaces et de grande qualité qui répondent à leurs besoins.	Indicateur : Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires des régimes de pensions et autres prestations, telles que définies par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, qui sont respectées.	
		Principale mesure : Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité.	
		Principale mesure : Pourcentage de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans les 120 jours civils.	
Responsabilité essentielle 3 : Apprentissage, développement des compétences et emploi		Principale mesure : Pourcentage des pensions de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité.	Assurance-emploi Ententes sur le développement du marché du travail Ententes sur le perfectionnement de la main-d'œuvre Fonds d'intégration pour les personnes handicapées Guichet-Emplois Stratégie emploi jeunesse Fonds pour les compétences et les partenariats Alphabétisation et compétences essentielles Programme de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones Programme de stages pratiques pour étudiants Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical Programme d'initiatives sectorielles Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers Programme des travailleurs étrangers temporaires
	Description : Aider les Canadiens à accéder aux études postsecondaires, à obtenir les compétences et la formation dont ils ont besoin pour participer à un marché du travail en évolution et offrir une aide aux personnes qui sont temporairement sans emploi.		
	Résultat ministériel : Les Canadiens ont accès à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage continu leur permettant d'acquérir les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin.	Indicateur : Nombre de Canadiens qui reçoivent une formation ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi.	
		Indicateur : Nombre de personnes ayant obtenu un emploi ou étant retournées aux études à la suite d'une formation ou d'une mesure de soutien.	
		Indicateur : Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège.	
		Indicateur : Différence dans le pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège.	
	Résultat ministériel : Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficace.	Indicateur : Taux d'emploi pour les Canadiens.	
		Indicateur : Taux d'emploi pour les Autochtones hors réserve.	
		Indicateur : Taux d'emploi pour les Autochtones dans les réserves.	
		Indicateur : Taux d'emploi pour les immigrants récents.	
		Indicateur : Taux d'emploi pour les personnes handicapées.	
		Indicateur : Taux d'emploi pour les jeunes.	

Emploi et Développement social Canada

Cadre ministériel des résultats			Répertoire des programmes
	Résultat ministériel (suite) : Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient.	Indicateur : Taux d'emploi pour les femmes.	Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire
		Indicateur : Taux d'emploi pour les Canadiens âgés.	Programme canadien de prêts aux étudiants et Prêt canadien aux apprentis
		Indicateur : Taux d'emploi pour les parents seuls.	Programme canadien pour l'épargne-études
		Indicateur : Ratio chômeurs-postes vacants.	Subventions aux apprentis
	Résultat ministériel : Un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen poursuivent des études postsecondaires.	Indicateur : Proportion des jeunes adultes canadiens issus de familles à revenu faible ou moyen qui poursuivent des études postsecondaires.	Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)
		Indicateur : Pourcentage de bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-études ayant effectué un retrait qui ont déjà reçu un montant supplémentaire au titre de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (la SCEE supplémentaire) ou le Bon d'études canadien, lesquels sont offerts seulement aux enfants des familles à revenu faible ou moyen, comparativement au nombre total de bénéficiaires.	Service jeunesse Canada
		Indicateur : Pourcentage d'étudiants (de tous âges) inscrits à temps plein qui ont reçu une aide financière du gouvernement fédéral afin de les aider à financer leurs études postsecondaires.	Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)
			Compétences futures
	Résultat ministériel : Les clients reçoivent en temps opportun des services efficients et de grande qualité qui répondent à leurs besoins.	Indicateur : Pourcentage de versements de prestations d'assurance-emploi ou d'avis de non-versement envoyés dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande.	
		Indicateur : Pourcentage de demandes de réexamen de l'assurance-emploi traitées dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande.	
		Indicateur : Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveau-nés émis dans les 10 jours ouvrables.	
Responsabilité essentielle 4 : Conditions et relations de travail	Description : Faire la promotion de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives et de relations de travail fondées sur la coopération.		Relations de travail
	Résultat ministériel : Les milieux de travail sont sûrs et sains.	Indicateur : Nombre d'infractions en matière de santé et de sécurité signalées en vertu du Code canadien du travail (partie II), par 1 000 employés sous réglementation fédérale.	Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail
	Résultat ministériel : Les conditions de travail sont équitables et inclusives.	Indicateur : Pourcentage d'employeurs du Programme légiféré d'équité en matière d'emploi dont la représentation correspond à la disponibilité sur le marché du travail canadien ou y est supérieure pour au moins deux groupes désignés ou qui ont démontré des progrès concernant leur représentation depuis la période de rapport précédente.	Santé et sécurité au travail
		Indicateur : Nombre moyen, sur trois ans, d'infractions démontrées signalées en vertu du	Équité en matière d'emploi
			Normes du travail
			Programme de protection des salariés
			Affaires internationales du travail

Emploi et Développement social Canada

Cadre ministériel des résultats			Répertoire des programmes
		Code canadien du travail (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale. Indicateur : Pourcentage d'activités ou d'instruments visant à renforcer le respect des normes internationales du travail qui ont obtenu les résultats escomptés.	
	Résultat ministériel : Relations de travail axées sur la coopération.	Indicateur : Pourcentage de conflits de travail réglés conformément à la partie I du Code canadien du travail sans arrêt de travail grâce à l'aide des agents du Programme du travail.	
	Résultat ministériel : Les clients reçoivent en temps opportun des services efficaces et de grande qualité qui répondent à leurs besoins.	Indicateur : Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires, tels que définis par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, de la responsabilité essentielle Conditions et relations de travail qui sont respectées. Mesure principale : Pourcentage de cas de santé et sécurité au travail pour chaque exercice qui sont réglés dans un délai de 120 jours (à l'exclusion des poursuites, des appels, et des relevés techniques).	
		Mesure principale : Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours.	
		Mesure principale : Pourcentage des conciliateurs attribués, en vertu du Code canadien du travail, dans les 15 jours civils suivant la réception de demandes qui sont conformes au Règlement du Canada sur les relations industrielles.	
		Mesure principale : Pourcentage de paiements initiaux du Programme de protection des salariés et d'avis de non-admissibilité envoyés dans un délai de 35 jours civils.	
Responsabilité essentielle 5 : Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	Description : Diffuser de l'information au public sur les programmes du gouvernement du Canada et du ministère, et offrir des services au nom d'autres ministères.		Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada
	Résultat ministériel : Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins.	Indicateur : Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1 800 O-Canada.	Présence du gouvernement du Canada sur Internet
		Indicateur : Pourcentage de clients servis en personne ayant obtenu de l'aide en moins de 25 minutes.	Points de service en personne
	Résultat ministériel : Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun.	Indicateur : Nombre de services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service.	Passeport
		Indicateur : Pourcentage de documents de voyage et d'autres services de passeport traités dans le respect des normes.	Programmes d'autres ministères

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements connexes sur les programmes d'Emploi et Développement social Canada sont disponibles dans l'[Infobase du gouvernement du Canada](#)^{xxiii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web du ministère :

- [Stratégie ministérielle de développement durable](#)
- [Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus](#)
- [Analyse comparative entre les sexes plus](#)
- [Initiatives horizontales](#)
- [Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes](#)
- [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](#)
- [Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités](#)
- [Contexte opérationnel et principaux risques](#)

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'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances du Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxiv}. 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 de dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Administration centrale

140, promenade du Portage, Portage IV

Gatineau (Québec) K1A 0J9

Canada

Téléphone : 1-800-622-6232

Sans frais : 1-800-622-6232

Site Web : [**https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html**](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html)^{xxv}

Courriel : [**NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD**](mailto:NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD)

Annexe : définitions

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 services sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse ne se limite pas au sexe ou au genre. L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

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.

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.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

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.

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.

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 présentés 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 ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

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 examiner 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 étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

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.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

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.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel pour l'exercice 2019 à 2020, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire 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).

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.

programme (Program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

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.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat (result)

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.

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.

structure de 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 gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- ⁱ Plan ministériel d'EDSC 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018-2019.html>.
- ⁱⁱ Une chance pour tous : la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/reduction-pauvrete/rapports/strategie.html>.
- ⁱⁱⁱ Recommandations du Groupe directeur chargé de la co-crédation de la stratégie d'innovation sociale et de finance sociale, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/innovation-sociale-finance-sociale/rapports/recommandations-ce-nous-avons-entendu.html>.
- ^{iv} Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/apprentissage-garde-jeunes-enfants/rapports/2017-cadre-multilateral.html>.
- ^v Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/apprentissage-jeunes-enfants-autochtones/2018-cadre.html>.
- ^{vi} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.
- ^{vii} Voici une liste des résultats rattachés aux normes de service ainsi que des explications connexes. Le résultat de 5 sur 10 découle partiellement de défis liés à : l'infrastructure de technologie de l'information désuète du ministère; des retards dans la migration de certains programmes et services vers des plateformes de technologie de l'information plus modernes; des inventaires de dossiers à traiter croissants en raison de la mise en œuvre d'améliorations aux politiques et aux services.

Normes de service à l'appui de l'indicateur de service récapitulatif : Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires des régimes de pensions et autres prestations, telles que définies par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, qui sont respectées (2018 à 2019 : 5 cibles sur 10 ont été atteintes)	Cible	Résultat réel en 2018 à 2019	Résultat réel – Explication/contexte
Le versement de la prestation de retraite du Régime de pensions du Canada est effectué dans le premier mois d'admissibilité.	90 %	96 %	OBJECTIF ATTEINT
Les paiements du Régime de pensions du Canada sont exacts.	95 %	99,8 %	OBJECTIF ATTEINT
Les appels liés au Régime de pensions du Canada sont pris en charge par un agent dans un délai de 10 minutes.	80 %	76 %	Au cours de l'exercice 2018 à 2019, les centres d'appels des pensions ont répondu à 76 % des appels dans un délai de 10 minutes, et le pourcentage d'accessibilité s'est établi à 68 %. Des contraintes technologiques ou liées à la capacité n'ont pas permis d'atteindre l'objectif de 80 %. La migration des centres d'appels des pensions vers la solution hébergée des centres de contact, une nouvelle plateforme téléphonique, en mai 2019, contribuera à améliorer ce résultat.
Les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité dans le cadre du Régime de pensions du Canada sont rendues dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande dûment remplie.	80 %	63 %	Bien que la norme de service n'ait pas été respectée, le délai de traitement était en moyenne inférieur à l'objectif fixé. Ainsi, durant l'exercice 2018 à 2019, le délai moyen pour rendre une décision concernant les demandes initiales a été de 102 jours. L'augmentation du nombre de demandes à traiter a obligé Service Canada à déterminer un juste équilibre entre le traitement des demandes les plus anciennes et le traitement prioritaire des demandes relatives à des personnes gravement malades et à des personnes en phase terminale. On s'est efforcé de réduire le plus possible l'incidence que pouvait avoir une telle approche sur les demandes moins critiques, mais le délai de

Emploi et Développement social Canada

			traitement de certaines demandes a tout de même excédé la cible.
Les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada présentées par des personnes atteintes d'une maladie en phase terminale sont rendues dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande dûment remplie.	95 %	91 %	Même si la norme n'a pas été respectée, la durée moyenne se trouve en deçà de la norme de service. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le temps moyen pour rendre une décision à l'égard des demandeurs en phase terminale était de quatre jours et la moitié d'entre eux ont reçu une décision après deux jours. Service Canada continue de maintenir une norme de service élevée à cet égard, compte tenu du caractère crucial des besoins des clients. On continue de réaliser des progrès en vue de l'atteinte de cet objectif (la proportion atteinte l'exercice précédent a été de 89,2 %), et les services aux clients sont améliorés.
Les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, présentées par des personnes souffrant d'un problème de santé grave, sont rendues dans les 30 jours civils suivant la réception de la demande dûment remplie	80 %	84 %	OBJECTIF ATTEINT
Les décisions relatives aux demandes de réexamen concernant les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada sont rendues dans les 120 jours suivant la réception de la demande	80 %	70 %	Même si la norme n'a pas été respectée, la durée moyenne se trouve en deçà de la norme de service. Au cours de l'exercice 2018 à 2019, le délai moyen de traitement des demandes de réexamen a été de 109 jours. L'augmentation du nombre de demandes à traiter a obligé Service Canada à déterminer un juste équilibre entre le traitement des demandes les plus anciennes et le traitement prioritaire des demandes relatives à des personnes gravement malades et à des personnes en phase terminale. On s'est efforcé de réduire le plus possible l'incidence que pouvait avoir une telle approche sur les demandes moins critiques, mais le délai de traitement de certaines demandes a tout de même excédé la cible.
Les pensions de base de la Sécurité de la vieillesse sont versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité.	90 %	92 %	OBJECTIF ATTEINT
Le montant des prestations de la Sécurité de la vieillesse versées est exact	95 %	98 %	OBJECTIF ATTEINT
Les appels concernant la Sécurité de la vieillesse sont pris en charge par un agent dans un délai de 10 minutes.	80 %	76 %	Au cours de l'exercice 2018 à 2019, les centres d'appels des pensions ont répondu à 76 % des appels dans un délai de 10 minutes, et le pourcentage d'accessibilité s'est établi à 68 %. Des contraintes technologiques ou reliées à la capacité n'ont pas permis d'atteindre l'objectif de 80 %. La migration des centres d'appels des pensions vers la solution hébergée des centres de contact, une nouvelle plateforme téléphonique, en mai 2019, contribuera à améliorer ce résultat.

viii InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

ix Consulter les Canadiens, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers/rapports/agriculture-primaire.html#h2.1>

x Programme des travailleurs étrangers temporaires. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers.html>

xi Passeport pour ma réussite, <https://www.passeportpoumreussite.ca>.

xii Guide sur les carrières, <http://noc.esdc.gc.ca/Francais/GC/Bienvenue.aspx?ver=16&ch=03>.

xiii Explorer l'IMT, <https://clmi-explore-icmt.ca/viz?page=home&lang=fr>.

xiv Voici une liste des normes de services régissant les services liés à cette responsabilité essentielle et qui sont publiées sur le site Canada.ca.

Ces normes constituent le dénominateur du calcul ci-dessus. Le résultat associé à chaque norme de service est également mentionné avec la cible. Le ministère n'a pas atteint toutes ses cibles en matière de normes de service pour l'exercice 2018 à 2019 en raison de facteurs comme l'augmentation des dossiers à traiter, des problèmes techniques et des restrictions liées à la capacité et au financement.

Normes de service à l'appui de l'indicateur de service récapitulatif : Nombre de cibles établies pour les normes de service des services prioritaires, tels que définis par la Politique sur les services du gouvernement du Canada, pour les programmes d'apprentissage, de développement des compétences et d'emploi qui sont respectées.	Cible	Résultat réel en 2018 à 2019	Résultat réel – Explication/contexte
Les paiements ou les avis de non-paiement des prestations d'assurance-emploi sont envoyés dans les 28 jours suivant le dépôt d'une demande	80 %	80 %	OBJECTIF ATTEINT
Les versements de prestations d'assurance-emploi sont exacts ¹	95 %	96 %	OBJECTIF ATTEINT
Les appels liés à l'assurance-emploi sont pris en charge par un agent dans un délai de 10 minutes	80 %	67 %	Les centres d'appels de l'assurance-emploi ont des contraintes technologiques et de capacité qui les empêchent d'atteindre l'objectif consistant à donner suite à 80 % des appels dans un délai de 10 minutes. Le budget de 2018 leur a octroyé des fonds sur une période de trois ans, à compter de l'exercice 2018 à 2019, pour atteindre un objectif de traitement de 70 % des appels dans un délai de 10 minutes, avec un taux d'accessibilité de 70 %. Au cours de l'exercice 2019 à 2020, le ministère fera des préparatifs en vue de la migration des centres d'appels de l'assurance-emploi vers une nouvelle plateforme téléphonique qui devrait permettre de surmonter les contraintes technologiques. Les centres d'appels de l'assurance-emploi ont répondu à 67 % des appels dans un délai de 10 minutes, avec un taux d'accessibilité de 66 %; les facteurs ayant une incidence sur ce résultat comprennent les pannes de systèmes attribuables au vieillissement de la technologie, et l'augmentation du volume d'appels. En outre, les centres d'appels ont appuyé les activités de traitement de l'assurance-emploi en affectant un petit nombre d'agents aux activités de traitement, ce qui a permis au ministère d'atteindre son objectif de rapidité de paiement pour l'exercice 2018 à 2019 (résultat de 80,0 %, la cible étant de 80 %). Cette initiative n'a pas eu d'incidence négative sur les résultats relatifs aux niveaux de service des centres d'appels.
Les demandes de révision de la décision liée aux prestations d'assurance-emploi sont	70 %	71 %	OBJECTIF ATTEINT

Emploi et Développement social Canada

traitées dans les 30 jours suivant la réception de la demande			
Les numéros d'assurance sociale sont remis le jour de la visite en personne (si la demande est complète et contient tous les documents à l'appui)	90 %	98,7 %	OBJECTIF ATTEINT
Les numéros d'assurance sociale demandés par la poste (à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada) sont remis dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande par Service Canada (si la demande est complète et contient tous les documents à l'appui).	Calcul en cours	70,5 %	Non applicable
Les numéros d'assurance sociale demandés dans le cadre du Service d'enregistrement des nouveau-nés sont remis dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des renseignements par la province de naissance.	90 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
La validation des dossiers de l'employeur se déroule dans un délai de 5 jours ouvrables.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Les offres d'emploi sont publiées dans le Guichet-Emplois dans un délai de 2 jours ouvrables.	100 %	95 %	La cible n'a pas été atteinte en raison de défis liés à la gestion de la charge de travail.
Les personnes demandant une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) pour un emploi à plus forte demande (un métier spécialisé), un emploi parmi les mieux rémunérés (dans la tranche supérieure de 10 % des meilleurs salaires d'une province ou d'un territoire en particulier) ou un poste de travail de courte durée (120 jours ou moins) recevront leur EIMT ou la raison pour laquelle celle-ci est refusée dans un délai de dix jours ouvrables à partir du jour de la réception de la demande et de tous les documents exigés.	80 %	73 %	La cible n'a pas été atteinte en raison d'une augmentation imprévue de 12 % des demandes d'études d'impact sur le marché du travail admissibles au traitement prioritaire en dix jours mesuré par cet indicateur au cours de l'exercice 2018 à 2019 ainsi que d'une augmentation de 23 % de la quantité globale de demandes d'études d'impact sur le marché du travail reçues.
Le pourcentage de paiements de programme liés à l'apprentissage, au développement des compétences et à l'emploi qui respectent la norme de service.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Les appels téléphoniques entrants relatifs à l'aide financière aux étudiants sont pris en charge dans un délai de 20 secondes.	80 %	84,2 %	OBJECTIF ATTEINT
Le pourcentage de blocage des appels téléphoniques entrants relatifs à l'aide financière aux étudiants est inférieur à 0,5 %.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Les réponses aux demandes écrites d'aide financière aux étudiants sont envoyées dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	100 %	98,9 %	Des difficultés techniques survenues en août et septembre 2018 ont empêché le fournisseur de services d'atteindre la cible de 100 %.
Les réponses aux plaintes relatives à l'aide financière aux étudiants sont envoyées par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Les ententes maîtresses sur l'aide financière aux étudiants sont traitées dans les 3 jours ouvrables suivant la réception des documents dûment remplis.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Lorsque les renseignements contenus dans une entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants sont incomplets ou inexacts, prendre des mesures pour corriger la situation dans les deux jours ouvrables suivant la réception des documents.	95 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Lorsqu'un emprunteur demande que l'on modifie le calendrier de remboursement de ses prêts, effectuer la modification dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande complète et exacte.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Les demandes liées au Programme d'aide au remboursement sont évaluées dans les trois	100 %	99 %	Des difficultés techniques survenues en novembre 2018 ont empêché le

Emploi et Développement social Canada

jours ouvrables suivant la réception des documents complets et exacts (y compris toutes les pièces justificatives).			fournisseur de services d'atteindre la cible de 100 %.
Le client sera informé s'il est admissible ou non au Programme d'aide au remboursement dans les deux jours ouvrables suivant la décision.	100 %	100 %	OBJECTIF ATTEINT
Pourcentage de paiements de la Subvention canadienne pour l'épargne-étude déposés dans un délai de 65 jours, comme le veut la norme de service.	95 %	97 %	OBJECTIF ATTEINT
Pourcentage de paiements du Bon d'études canadien déposés dans un délai de 65 jours, comme le veut la norme de service.	85 %	92 %	OBJECTIF ATTEINT

¹ Les résultats à la fin de l'exercice, en mars, comprennent les erreurs monétaires tant confirmées que potentielles pour les trop-payés et les moins-payés repérés dans le cadre de l'examen de l'exactitude des paiements. Les erreurs potentielles nécessitent des mesures supplémentaires pour confirmer si une erreur s'est produite. D'ici la fin de ces mesures, les erreurs potentielles sont consignées à titre d'erreurs. Bien que les Services de la qualité travaillent avec diligence pour résoudre toutes les erreurs potentielles d'ici la fin de l'exercice, il n'est pas toujours possible d'y arriver. Les résultats fournis reflètent les plus récents résultats disponibles pour l'exercice 2018 à 2019.

^{xv} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

^{xvi} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

^{xvii} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

^{xviii} Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>.

^{xix} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

^{xx} Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fr/lois/H-5.7/index.html>.

^{xxi} Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>.

^{xxii} Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>.

^{xxiii} InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>.

^{xxiv} Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>.

^{xxv} Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>.