Employment and Social Development Canada
Emploi et Développement social Canada
Canada

# Rapport sur les résultats ministériels 2020–2021

## Emploi et Développement social Canada

Carla Qualtrough
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap

Karina Gould
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Seamus O'Regan Jr.
Ministre du Travail

Kamal Khera
Ministre des Aînés

**Rapport sur les résultats ministériels d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice 2020 à 2021**

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, 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, 2021

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

**PDF**
Nº de cat. : Em1-12F-PDF
ISSN : 2561-3197

**EDSC**
Nº de cat. : SP-1157-12-21F

# Table des matières


De la part des ministres ..... 1
Coup d'œil sur les résultats ..... 4
Contexte opérationnel ..... 5
Principales réalisations en matière de services ..... 7
Prestation de services à l'échelle régionale par Service Canada ..... 11
Résultats: ce que nous avons accompli ..... 15
Développement social ..... 15
Régimes de pensions et prestations ..... 32
Apprentissage, développement des compétences et emploi ..... 43
Conditions et relations de travail ..... 66
Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères ..... 77
Services internes ..... 85
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines ..... 97
Dépenses réelles ..... 97
Ressources humaines réelles ..... 107
Dépenses par crédit voté ..... 108
Dépenses et activités du gouvernement du Canada ..... 108
États financiers et faits saillants des états financiers ..... 108
Renseignements ministériels ..... 114
Profil organisationnel ..... 114
Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons ..... 115
Cadre de présentation de rapports ..... 115
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes ..... 119
Tableaux de renseignements supplémentaires ..... 119
Dépenses fiscales fédérales ..... 119
Coordonnées de l'organisation ..... 120
Annexe : définitions ..... 121
Notes en fin d'ouvrage ..... 125

# De la part des ministres

Nous sommes heureux de présenter le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2020 à 2021 d'Emploi et Développement social Canada (EDSC ou le ministère). Le rapport fait état de nos activités pendant une année charnière : en mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé déclarait la COVID-19 une pandémie mondiale. La propagation rapide du virus partout au monde a créé un choc économique et social généralisé qui perdure à ce jour.

Le rapport indique comment EDSC a aidé des personnes, des collectivités et des familles à faire face aux difficultés économiques et sociales causées par la pandémie. Il démontre aussi que malgré les efforts déployés en réaction à la pandémie, le ministère a tout de même fait progresser son mandat de bâtir un pays plus fort et plus inclusif.

Lorsque l'économie canadienne a été durement touchée par la pandémie, le gouvernement du Canada a rapidement pris des mesures pour aider les Canadiens. La mesure principale ayant été prise est la Prestation canadienne d'urgence (PCU) que le ministère a mis en place en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada. La PCU a été une bouée de sauvetage pour de nombreuses personnes qui se sont soudainement retrouvées sans travail. Près de 8,9 millions de Canadiens ont reçu la PCU, dont les versements ont totalisé 71,7 milliards de dollars. Le secteur financier du Canada affirme que cette mesure de soutien a permis d'éviter des pertes de revenu catastrophiques pour les ménages et a aidé à maintenir l'économie à flot.

Au fil de la pandémie, EDSC a apporté des changements temporaires au régime d'assurance-emploi pour mieux aider les travailleurs. Le ministère a aussi établi trois nouvelles prestations de relance économique pour continuer d'assurer le soutien des travailleurs touchés.

Toutefois, certaines personnes qui ont perdu leur source de revenus au printemps 2020 n'étaient pas admissibles à la PCU ni à l'assurance-emploi. Pour cette raison, EDSC a notamment établi la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants qui prévoyait un montant supplémentaire pour les étudiants ayant une incapacité et ceux ayant des personnes à charge. Pour aider les jeunes à trouver un emploi d'été de qualité, le ministère a élargi le programme Emplois d'été Canada. Il a aussi offert des milliers de possibilités dans le cadre de la Stratégie emploi et compétences jeunesse, surtout pour les jeunes qui sont confrontés à des obstacles lorsqu'ils cherchent un emploi. EDSC a aussi fait des investissements supplémentaires pour offrir des stages pratiques pour étudiants rémunérés et a accordé un délai pour le remboursement des prêts aux étudiants.

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence négative disproportionnée sur les groupes marginalisées et manquant de services. Pour cette raison, EDSC a établi le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire. Différents organismes communautaires ont reçu des fonds pour financer plus de 11 500 projets visant à aider les Canadiens vulnérables à faire face aux conséquences de la pandémie.

Réduire et prévenir l'itinérance au Canada est demeuré une priorité. Le ministère a versé des fonds supplémentaires aux bénéficiaires du programme Vers un chez-soi, ce qui a permis aux organismes qui fournissent des services aux itinérants de protéger et d'aider des personnes sans abri pendant la pandémie.

En outre, les personnes en situation de handicap admissibles ont reçu d'EDSC un paiement unique pour les aider à payer les dépenses liées à la pandémie. Le ministère a aussi mis sur pied le Groupe consultatif sur la COVID-19 en matière de personnes en situation de handicap pour aider le gouvernement à mieux tenir compte de la réalité de ces personnes dans les mesures prises en lien avec la pandémie.

Pendant l'année, le gouvernement a aidé les aînés à défrayer les coûts supplémentaires qu'ils ont encouru à cause de la pandémie, notamment au moyen d'un crédit d'impôt relatif à la taxe sur les produits et services, en avril 2020, et d'un paiement unique dans le cadre de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti, en juillet 2020. Il a aussi financé des projets communautaires pour contribuer à réduire l'isolement social et répondre aux besoins des aînés.

Nous savons que l'année a été difficile pour un grand nombre de familles canadiennes, surtout pour les familles qui ont de jeunes enfants. La fermeture des écoles et des garderies a obligé les parents (souvent les femmes) à assumer de nouveaux rôles tout en essayant de trouver un équilibre entre le travail à domicile et la vie familiale. En raison de l'apprentissage à distance, des ménages ont fait face à des dépenses supplémentaires imprévues. Pour aider à payer une partie de ces coûts, les familles ont reçu un paiement unique de 300 $ dans le cadre de l'Allocation canadienne pour enfants. De plus, en juillet 2020, EDSC a augmenté encore une fois le montant maximal annuel de l'allocation pour s'assurer qu'elle correspond au coût de la vie.

En prévision de la reprise économique, nous voulons rebâtir en mieux. Nous savons qu'il est essentiel pour les parents qui retournent au travail d'obtenir des services de garde d'enfants abordables et de bonne qualité. Le ministère a conclu des ententes bilatérales avec les provinces et les territoires se fondant sur le Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Par conséquent, les fournisseurs pourront offrir d'autres places en plus des 40 000 places créées, comme promis. De plus, EDSC a aidé les communautés autochtones à faire progresser les objectifs et les priorités indiqués dans le Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones.

Rebâtir en mieux signifie aussi s'assurer que les Canadiens ont les compétences nécessaires pour occuper les emplois disponibles. EDSC a fait des investissements supplémentaires en vue d'aider les personnes qui sont confrontées à des obstacles pour intégrer le marché du travail. À cet égard, le ministère a visé surtout les personnes qui veulent exercer un métier spécialisé.

Le ministère a pris un engagement envers la parité salariale. Pour faciliter l'application de la *Loi sur l'équité salariale*, il a élaboré le Règlement sur l'équité salariale. Ce règlement permet de s'assurer que les employés des entreprises sous réglementation fédérale reçoivent un salaire égal pour un travail de valeur égale indépendamment de leur sexe. En outre, EDSC a mis en œuvre des initiatives telles que des mesures législatives contre le harcèlement et la violence et une feuille de route pour bâtir les lieux de travail de l'avenir.

Pour rebâtir en mieux, nous devons avoir une vision pour l'avenir, soit celle d'un marché du travail résilient et inclusif. Cela comprend des personnes qui ont les compétences pour exercer les emplois de l'avenir. Cela nécessite aussi que toute personne puisse obtenir les services dont elle a besoin sans rencontrer d'obstacle. À EDSC, nous avons intégré cette vision aux mesures d'intervention pendant la pandémie et nous l'intégrerons à nos mesures de reprise.

En dernier lieu, nous voulons remercier sincèrement tous les employés d'EDSC et de Service Canada pour leur travail acharné et leur dévouement pendant cette difficile année. Grâce à leurs efforts, les Canadiens ont continué de recevoir des services urgents et ont obtenu de nouveaux services, sans retard, pour les aider à faire face à la pandémie. En même temps, les employés ont été confrontés à de grands obstacles à l'exercice de leurs fonctions tout en vivant la pandémie et ont parfois dû faire des sacrifices personnels. À tous nos employés, nous exprimons notre sincère gratitude et notre appréciation pour le soutien apporté aux Canadiens pendant ces temps difficiles.

Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, Carla Qualtrough

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, Karina Gould

Ministre du Travail, Seamus O'Regan Jr.

Ministre des Aînés, Kamal Khera

# Coup d'œil sur les résultats

L'exercice 2020 à 2021 s'est déroulé dans le contexte de la pandémie mondiale de COVID-19, qui a créé des perturbations sans précédent dans la vie de tous les Canadiens. Tout au long de l'année, Emploi et Développement social Canada a continué de soutenir les Canadiens en mettant rapidement en œuvre des mesures en réponse à la pandémie. En effet, le ministère a élaboré et mis en œuvre de nombreuses nouvelles mesures pour soutenir les Canadiens, notamment :

- la **Prestation canadienne d'urgence** qui a aidé près de 8,9 millions de Canadiens, de mars à octobre 2020. Puis, à l'automne, le ministère a mis en œuvre trois nouvelles **Prestations canadiennes de la relance économique**. En date du 31 mars 2021, environ 1,9 million de Canadiens avaient eu recours à la Prestation canadienne de la relance économique, 370 000 à la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants et 470 000 à la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique.
- le **paiement unique pour les aînés** et le **paiement unique pour les personnes handicapées**. Ces deux mesures ont appuyé financièrement les clients admissibles pour payer les coûts supplémentaires découlant de la pandémie.
- le **Fonds d'urgence pour l'appui communautaire**, qui a fourni 350 millions de dollars à des organismes communautaires afin de financer 11 500 projets.
- **Services en ligne de Service Canada**, un service de rappel mis en place en mars 2020 pour remplacer les services en personne, qui n'étaient temporairement plus disponibles.

Le ministère a également apporté son soutien au moyen de nombreux programmes existants. Il a, par exemple :

- versé aux provinces et aux territoires un montant supplémentaire de 1,5 milliard de dollars au moyen des **ententes sur le développement de la main-d'œuvre**. Ces fonds ont permis d'aider les Canadiens issus de groupes sous-représentés et des secteurs les plus durement touchés par la pandémie de COVID-19 en leur offrant une formation et un soutien à l'emploi, afin qu'ils puissent réintégrer rapidement le marché du travail;
- investi un montant supplémentaire de 266,1 millions de dollars dans le **Programme de stages pratiques pour étudiants**. Cet investissement a mené à la création de stages pour les étudiants de niveau postsecondaire dans des secteurs vitaux comme les soins de santé. Grâce à ces fonds, plus d'élèves ont accédé à des possibilités d'apprentissage;
- protégé **la sécurité et les droits des travailleurs étrangers**. Le ministère a redéfini les priorités quant aux demandes présentées dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires afin de se concentrer sur les secteurs économiques clés et les professions essentielles. En outre, le ministère a réduit les charges administratives des employeurs dans le cadre du programme;

- accru la protection des travailleurs en accordant à ses inspecteurs le pouvoir de vérifier la conformité des employeurs aux exigences en matière de santé et de sécurité. Le ministère a aussi augmenté le nombre d'inspections, amélioré la coordination et le partage d'information avec les provinces, et apporté des améliorations au fonctionnement de sa ligne téléphonique et à ses services de liaisons consulaires.

Toutes ces mesures, et bien d'autres présentées dans le présent rapport ont joué un rôle essentiel pour aider les Canadiens à traverser la crise. Par exemple, le ministère a apporté de nombreux ajustements à ses programmes et processus afin de simplifier l'accès ou d'étendre l'admissibilité aux prestations. Il a également veillé à tenir les Canadiens informés grâce à la ligne téléphonique **1 800 O-Canada** et au site Web **Canada.ca**.

En plus de soutenir les Canadiens pendant la pandémie, le ministère a aussi mené à bien bon nombre de ses activités prévues. Parmi celles-ci, on trouve les suivantes, qui sont détaillées dans le présent rapport :

- modernisation du *Code canadien du travail* en vue de la mise en œuvre d'un **système de sanctions administratives pécuniaires**;
- mise en œuvre de la réglementation sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
- conclusion de prolongations d'ententes d'un an pour l'**apprentissage et la garde des jeunes enfants** avec l'ensemble des provinces et des territoires;
- expansion de la stratégie **Vers un chez-soi**, visant à réduire l'itinérance au Canada, à six nouvelles collectivités.

L'**assistant virtuel** est un outil du site Canada.ca qui a aidé les Canadiens à trouver rapidement des réponses à leurs questions relatives à la COVID-19. Élaboré en partenariat avec le ministère des Finances et Santé Canada, il a été utilisé plus de 750 000 fois par les Canadiens.

Ce ne sont là que quelques-unes des nombreuses activités entreprises par le ministère, soit directement, soit par l'entremise de partenariats conclus avec d'autres organisations. Dans le présent rapport, vous pourrez en apprendre davantage sur les façons dont le ministère a soutenu les aînés, les femmes, les jeunes, les personnes sans abri, les personnes en situation de handicap, les Autochtones, les enfants et les familles, les communautés noires, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les travailleurs, les employeurs, les nouveaux arrivants, les étudiants, et d'autres encore.

## Contexte opérationnel

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a fonctionné et a réalisé toutes ses activités dans le contexte particulier de la pandémie de COVID-19. En effet, l'économie

et le marché du travail canadiens ont connu des changements spectaculaires en raison des mesures mises en place pour ralentir la propagation du virus.

Avant la pandémie, l'économie et le marché du travail canadiens affichaient de bons résultats. Le taux de chômage avait atteint des niveaux historiquement bas, ou proches de ceux-ci, pendant la majeure partie de 2019 et au début de 2020. Cependant, la pandémie a entraîné un choc soudain et sans précédent en mars 2020. En avril 2020, les mesures de santé publique instaurées pour restreindre la propagation du virus ont touché l'emploi de 5,5 millions de Canadiens. Parmi eux, 3 millions ont perdu leur emploi, et les 2,5 millions encore employés travaillaient moins de la moitié de leurs heures normales. Les groupes qui faisaient face à des obstacles à la participation au marché du travail avant la pandémie ont été parmi les plus touchés. Il s'agit des jeunes, des femmes, des immigrants, des Autochtones, des travailleurs à bas salaire et des personnes ayant un faible niveau d'éducation. Les travailleurs à temps plein et hautement qualifiés ont connu beaucoup moins de pertes d'emploi au cours de cette période. Cependant, leur façon de travailler a changé presque du jour au lendemain, la majorité d'entre eux étant passés au télétravail. Les secteurs de l'hébergement, de la restauration et du commerce de détail non essentiel, dont la capacité de travailler à distance est limitée, ont connu d'importantes pertes d'emplois au début de la pandémie. Bien que le nombre de travailleurs touchés par la pandémie ait diminué tout au long de l'exercice 2020 à 2021, pour atteindre plus de 500 000 en mars 2021, le chômage de longue durée a augmenté de manière significative au cours de cet exercice.

Ces pertes d'emploi et d'autres conséquences de la pandémie ont ébranlé l'économie canadienne. Le produit intérieur brut du Canada a diminué de 5,4 % en 2020. Il s'agit de la plus forte baisse annuelle de la production économique depuis la première publication des données en 1961.

D'autres facteurs de longue date, qui existaient avant la pandémie, ont continué d'avoir une incidence sur le marché du travail et l'économie du Canada. En voici des exemples :

- une population vieillissante qui peut réduire la croissance de la main-d'œuvre, limiter la croissance économique et augmenter la probabilité de pénuries de main-d'œuvre;
- l'utilisation de nouvelles technologies numériques, qui a accéléré les changements sur le marché du travail. Ces technologies ont rendu certaines professions désuètes, ont créé de nouvelles professions et ont modifié les compétences requises pour de nombreuses professions;
- les efforts déployés pour atténuer les effets des changements climatiques et contribuer à l'économie verte. Ces efforts ont continué de jouer un rôle dans la transformation du marché du travail. Toutefois, la portée et la rapidité des changements attendus demeurent incertaines. L'emploi croît plus rapidement dans le secteur de l'environnement et des technologies propres que dans les autres secteurs de l'économie.

De même, la pandémie a ralenti le rythme de la mondialisation. Les restrictions sur les voyages, la capacité des lieux de travail et les confinements ont réduit le déplacement des personnes, des biens et des services au-delà des frontières. Cela a entraîné des problèmes dans les chaînes d'approvisionnement à l'échelle mondiale. La pandémie a aussi créé des pressions dans divers secteurs du marché du travail canadien. Par exemple, il y a une demande accrue de travailleurs dans certains domaines, comme les travailleurs médicaux hautement qualifiés. Parallèlement, il y a eu une réduction de l'afflux d'immigrants et de travailleurs étrangers temporaires, ce qui a limité leur contribution au marché du travail canadien.

Soutenir la réaction du gouvernement à la pandémie de COVID-19 a défini le contexte de la prestation de services d'Emploi et Développement social Canada. Le ministère a concentré ses efforts à maintenir un accès opportun et sûr aux renseignements, services et prestations du gouvernement du Canada. Il a mis sur pied les services électroniques de Service Canada pour permettre aux clients d'accéder aux services en ligne, sans devoir se rendre dans un Centre Service Canada. Il s'est aussi efforcé d'assurer le versement rapide des nouvelles prestations et a augmenté la capacité de ses services de prestation en ligne et par téléphone. Ceci a répondu à la demande de services accrue et aux préoccupations de santé et de sécurité associées aux services en personne. En outre, le ministère a assuré un accès sûr à ses bureaux en personne après leur fermeture temporaire, au début de la pandémie. Ces bureaux sont souvent l'option la plus pratique pour les personnes marginalisées en manque de services pour accéder à l'aide gouvernementale.

Le ministère a continué d'œuvrer afin d'assurer l'excellence du service pour tous les Canadiens. Voici un aperçu de ce que le ministère a accompli à cet égard au cours de l'exercice 2020 à 2021.

## Principales réalisations en matière de services

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, la pandémie de COVID-19 a eu des conséquences majeures sur la prestation de services du ministère. Ce dernier s'est concentré sur un déploiement rapide des mesures de soutien et sur le maintien de la prestation ininterrompue des services aux Canadiens et aux organismes communautaires.

Parallèlement, il a continué à faire avancer son ambitieux programme de services afin de garantir l'excellence du service aux clients dans trois domaines principaux :

- la modernisation des systèmes de technologie de l'information du ministère, qui soutiennent la prestation de services en ligne;
- l'amélioration de la qualité de l'expérience du service à la clientèle et des résultats;
- l'accès aux services du ministère pour toutes les personnes admissibles.

## Modernisation de la technologie et des systèmes

La technologie sous-tend la prestation de services du ministère et lui permet d'offrir des services en ligne fiables, précis et sécuritaires. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a réalisé des progrès dans la mise à jour des aspects technologiques. Par exemple, il a :

- avancé l'exécution du **programme de modernisation du versement des prestations**. Cette initiative clé s'étendra sur 10 ans et transformera la prestation des services pour les trois principaux programmes du ministère, soit l'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Régime de pensions du Canada (RPC). Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a amorcé des activités visant à améliorer la façon dont les services de ces trois programmes sont offerts. Celles-ci incluaient l'élaboration de la plateforme commune pour le versement des prestations grâce à laquelle les prestations de ces programmes seront versées. Le lancement nécessitait l'établissement de procédés opérationnels fondamentaux, la définition d'un mode de fonctionnement et la mise en place de technologies et d'une infrastructure infonuagique;
- mis en œuvre le service de **numéro d'assurance sociale électronique** qui permet désormais aux clients de tout le Canada d'obtenir un numéro d'assurance sociale en ligne sans devoir se rendre dans un Centre Service Canada;
- développé ses politiques sur la sécurité afin de mieux protéger les renseignements personnels des Canadiens;
- soutenu la migration de deux secteurs d'activité liés à l'identité, le numéro d'assurance sociale et les services téléphoniques d'enregistrement et d'authentification, vers une nouvelle plateforme en avril et juin 2020.
- permis aux clients de remplir en ligne leur Déclaration de fréquentation scolaire ou universitaire et de téléverser leur preuve d'inscription pour renouveler les prestations d'enfants du RPC;
- fait progresser la conception et la mise en œuvre de **l'automatisation des processus par la robotique (APR)** pour automatiser les tâches routinières, répétitives et opérationnelles pour les opérations de l'assurance-emploi, de la SV et du RPC. Cette automatisation permet aux agents des services aux clients de se concentrer sur les tâches qui requièrent une intelligence et une capacité de décision humaines. Cela s'est traduit par un soutien plus rapide et des services personnalisés pour les clients;
- soutenu le traitement des demandes d'assurance-emploi et de la Prestation canadienne d'urgence, en instaurant le recours à l'APR, ce qui a permis de réaffecter des ressources humaines à d'autres tâches. Par exemple, chaque année, un certain nombre de relevés fiscaux de l'assurance-emploi (T4E) ne peuvent pas être émis automatiquement par le système pour diverses raisons. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le nombre de T4E traités manuellement était 60 fois plus élevé qu'à l'habitude. L'APR a permis au ministère d'honorer son obligation de poster tous les T4E au plus tard le dernier jour de février;
- permis aux Canadiens de soumettre leurs documents par voie électronique pour le Guichet-Emplois, les prestations d'invalidité du RPC, les Subventions aux

apprentis et les programmes d'assurance-emploi. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, 52 886 documents ont été téléversés par voie électronique, comparativement à 82 l'année précédente. Les clients peuvent maintenant téléverser les documents à l'appui de leurs demandes de prestations d'invalidité du RPC dans Mon dossier Service Canada. Cette opération peut être effectuée tant pour la version en ligne que pour la version papier du formulaire de demande. De plus, les clients peuvent maintenant faire une requête en ligne pour que leur demande soit examinée.

## Amélioration de l'expérience du service à la clientèle et des résultats

La modernisation des services et les investissements dans la technologie améliorent l'expérience du service à la clientèle. En rendant les services conviviaux et intuitifs et faciles d'accès sur tous les modes de prestation, on améliore la façon dont les clients vivent leurs interactions avec le gouvernement et on augmente la confiance de la population. Pour une organisation centrée sur le citoyen, l'objectif ultime est de fournir une excellente expérience de service. Cette année, le ministère a :

- Réagi rapidement à la crise de la COVID-19 et amélioré les services de son centre d'appels pour soutenir les Canadiens pendant la pandémie en :
    - créant un nouveau centre d'appel virtuel pour la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Ce centre d'appels a répondu aux demandes de renseignements généraux et a fourni des informations sur l'admissibilité et le processus de demande de la PCU. À son apogée, il comptait plus de 1 500 employés. Entre avril et septembre 2020, près de 1,2 million d'appels ont été traités;
    - augmentant le nombre d'agents de 1 100 à 3 000 dans ses centres d'appels de l'assurance-emploi afin de réduire les temps d'attente;
    - ouvrant un centre d'appel, au nom de l'Agence de santé publique du Canada, pour surveiller les exigences de mise en quarantaine des voyageurs entrant au Canada. Les agents ont appelé près de 2 millions de voyageurs. En outre, plus de 1,1 million d'appels automatisés ont été effectués pour informer les voyageurs des exigences relatives à la mise en quarantaine. Plus de 800 000 appels d'enquête automatisés ont été passés aux voyageurs, afin de vérifier s'ils respectaient les exigences de quarantaine. Près de 1,3 million de voyageurs ont appelé pour signaler leur arrivée sur leur lieu de quarantaine et pour effectuer leur auto-évaluation quotidienne des symptômes de la COVID-19;
    - offrant des services téléphoniques pour le nouveau paiement unique pour les aînés, en répondant à 75 000 appels par l'intermédiaire du centre d'appel des pensions;
- conçu, mis à l'essai et lancé une option de libre-service pour le système de réponse vocale interactive des centres d'appel des pensions. Les clients pouvaient ainsi s'authentifier à l'aide de leur numéro d'assurance sociale et de leur date de naissance pour recevoir des informations sur le montant et la date de leur dernier paiement ou sur l'état de leur demande. Près de

1,25 million d'appels ont été traités au cours de l'exercice 2020 à 2021. Les enquêtes auprès des clients ont montré que ces derniers avaient une meilleure expérience grâce à cette amélioration du système de réponse vocale interactive;

- modernisé les programmes de subventions et de contributions en se concentrant sur quatre aspects clés : l'expérience client, l'efficacité, l'innovation et la gérance. Ainsi, les organisations peuvent demander des subventions et des contributions plus facilement. Cette modernisation comprenait :
    - la simplification des processus de demande en publiant un nouveau calendrier d'appel de propositions pour informer les clients du moment où ils peuvent demander un financement;
    - le lancement d'un sondage pour mesurer la satisfaction des clients et connaître leurs attentes à l'égard des programmes de subventions et contributions;
    - la mise à jour des normes de service pour réduire le temps requis afin d'accuser réception des propositions, d'émettre le paiement et d'informer les demandeurs de la décision relative au financement;
    - d'introduire des mesures d'assouplissement pour les programmes de subventions et contributions en vue d'aider les organismes à maintenir des services essentiels;
- achevé la consultation des partenaires afin de s'assurer que le projet de modernisation du registre d'assurance sociale répondrait aux attentes.

## Joindre tous les Canadiens

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence la nécessité de rendre les services gouvernementaux accessibles à tous, particulièrement aux clients marginalisés et en manque de services, qui, même dans des circonstances normales, doivent surmonter des obstacles pour accéder aux services gouvernementaux. Le ministère a rendu ses services plus accessibles aux populations marginalisées et en manque de services en :

- élaborant la stratégie « Rejoindre tous les Canadiens » afin d'améliorer les résultats de la prestation de services pour tous les clients. Cette stratégie comprend d'informer les populations marginalisées et en manque de services au sujet des programmes, services et prestations du gouvernement du Canada et de la manière d'y accéder;
- mettant sur pied un Centre d'appui aux services mobiles pour offrir des services aux communautés autochtones et à d'autres clients marginalisées et en manque de services. Il peut s'agir de clients qui n'ont pas d'accès fiable à l'Internet ou qui doivent surmonter d'autres obstacles pour accéder aux services;
- simplifiant et en mettant à jour le langage utilisé dans les pages Web des programmes de subventions et contributions concernant la prestation des programmes. Ces pages utilisent désormais un langage clair et simple et sont entièrement accessibles;

- facilitant et assurant l'acheminement du financement aux Canadiens marginalisés et en manque de services en simplifiant les exigences imposées aux organismes bénéficiaires de subventions et contributions;
- continuant de simplifier son contenu Web. Les pages Web des principaux programmes de prestations du ministère attirent 90% du trafic. Elles présentent, en moyenne, un niveau de lecture de 6e année. Le reste des pages du ministère axées sur la prestation d'information présentent en moyenne un niveau de lecture de 9e année.
- améliorant l'expérience client numérique qu'offre le ministère, notamment en collaborant en amont avec les équipes chargées des politiques et des programmes afin qu'elles intègrent la perspective de l'expérience client dans le contenu et la conception du programme de manière à améliorer le parcours des clients au fil des modes de prestation de services du ministère;
- aidant les clients ayant une déficience visuelle ou auditive qui visitent les Centres Service Canada au moyen de dispositifs visant à améliorer leur expérience du service;
- communiquant avec plus de 350 personnes-ressources au sein de communautés autochtones et 425 autres au sein d'organismes d'aînés dans la région de l'Atlantique. La région a aussi communiqué avec 1 000 personnes-ressources au sein d'organismes pour les personnes en situation de handicap, 70 autres provenant d'organismes œuvrant pour les communautés noires et 1 200 autres au sein d'organismes offrant des services aux personnes sans abri. La région a offert à ces organismes de l'information et un accès à des services pour des programmes comme la formation professionnelle et celle favorisant l'obtention d'un emploi, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés et le programme Emplois d'été Canada.

## Prestation de services à l'échelle régionale par Service Canada

Les régions ont joué un rôle essentiel au cours de la pandémie pour venir en aide aux Canadiens. Elles ont réorienté leurs activités pour s'assurer que les groupes marginalisés et en manque de services disposaient d'informations sur les programmes, services et prestations du gouvernement et y avaient accès. Parmi les principaux groupes marginalisés et en manque de services figurent les Autochtones, les Canadiens vivant dans des régions rurales et éloignées, les employeurs et les organismes bénéficiaires de subventions et contributions. Les régions ont aussi mis en œuvre des programmes visant à aider les employeurs et les Canadiens de tout le pays pendant la pandémie. Cette année, les régions ont :

- fourni aux Anciens et aux aînés autochtones de l'aide pour remplir des formulaires et soumettre des documents afin de bénéficier des mesures de soutien du gouvernement;
- collaboré avec les Rangers de l'armée du ministère de la Défense nationale pour distribuer des cartes professionnelles et des affiches. Ces cartes fournissaient le

numéro de téléphone du Centre d'appui aux services mobiles de Service Canada aux résidents de Hatchet Lake, dans le nord de la Saskatchewan;
- transmis de manière proactive des renseignements sur les mesures spéciales liées à la COVID-19, les mesures de soutien disponibles, les programmes et les services aux organisations. Cela inclut 507 communautés autochtones et 1 803 partenaires communautaires dans la région de l'Ouest et des territoires;
- collaboré avec l'Agence du revenu du Canada et l'Administration régionale de Kativik, pour fournir des services virtuels, par téléphone et par ordinateur, à 11 des 14 communautés inuites du Nunavik. Vingt-huit clients ont utilisé ce service.
- collaboré avec les employeurs pour mettre en place 1 887 accords de travail partagé qui ont évité des licenciements et protégé 24 374 emplois dans la région de l'Ouest et des territoires. Il s'agit d'une augmentation de 189 accords comparativement à l'année dernière.
- offert plus de 80 séances d'information virtuelles dans la région du Québec pour informer les entreprises au sujet du Programme de travail partagé et des mesures temporaires mises en place pendant la pandémie. Ces mesures ont assoupli les conditions d'admissibilité pour les employeurs et ont autorisé le prolongement des accords de travail partagé. Ces séances ont permis de joindre plus de 200 entreprises.

**Résultats obtenus dans des régions spécifiques**

Région de l'Ouest canadien et des territoires

- La région a conseillé le ministère des Services à l'enfance de l'Alberta au sujet du processus de demande du numéro d'assurance sociale électronique. Le ministère utilise maintenant ce processus pour demander directement en ligne l'obtention de numéros d'assurance sociale pour les enfants pris en charge.
- De plus, la région s'est associée au conseil scolaire Northern Lights pour transmettre aux élèves des renseignements sur l'obtention d'un numéro d'assurance sociale.
- Les responsables du programme ont transcrit les demandes transmises oralement par des demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés dans les collectivités éloignées et à faible capacité, réduisant ainsi les obstacles à l'accès au programme. Le programme a également traduit le matériel de marketing dans les langues autochtones et en inuktitut. Ces deux efforts ont entraîné une augmentation des demandes au Nunavut, qui sont passées de huit, au cours de l'exercice 2019 à 2020, à 16, au cours de l'exercice 2020 à 2021. Pendant la même période, dans les Territoires du Nord-Ouest, les demandes sont passées de 23 à 34, et de 14 à 24 au Yukon.

Région de l'Ontario

- La région a mis à l'essai des outils choisis en consultant des personnes ayant une expérience vécue du handicap. Ces outils aideront les clients à s'orienter et

à communiquer avec le personnel de Centre Service Canada. Il s'agissait, notamment d'un plancher à surface tactile, c'est-à-dire une surface de sol texturée pour guider les clients malvoyants. L'amplificateur vocal TalkPerfect a également été installé pour amplifier la parole et réduire au minimum les bruits de fond, tant pour le client que pour l'agent de Service Canada.
- La région a offert des services communautaires virtuels pour réduire le temps d'attente des clients et maximiser la capacité des Centres Service Canada. Ce service met les clients en communication avec un agent de service aux citoyens par messagerie vidéo.

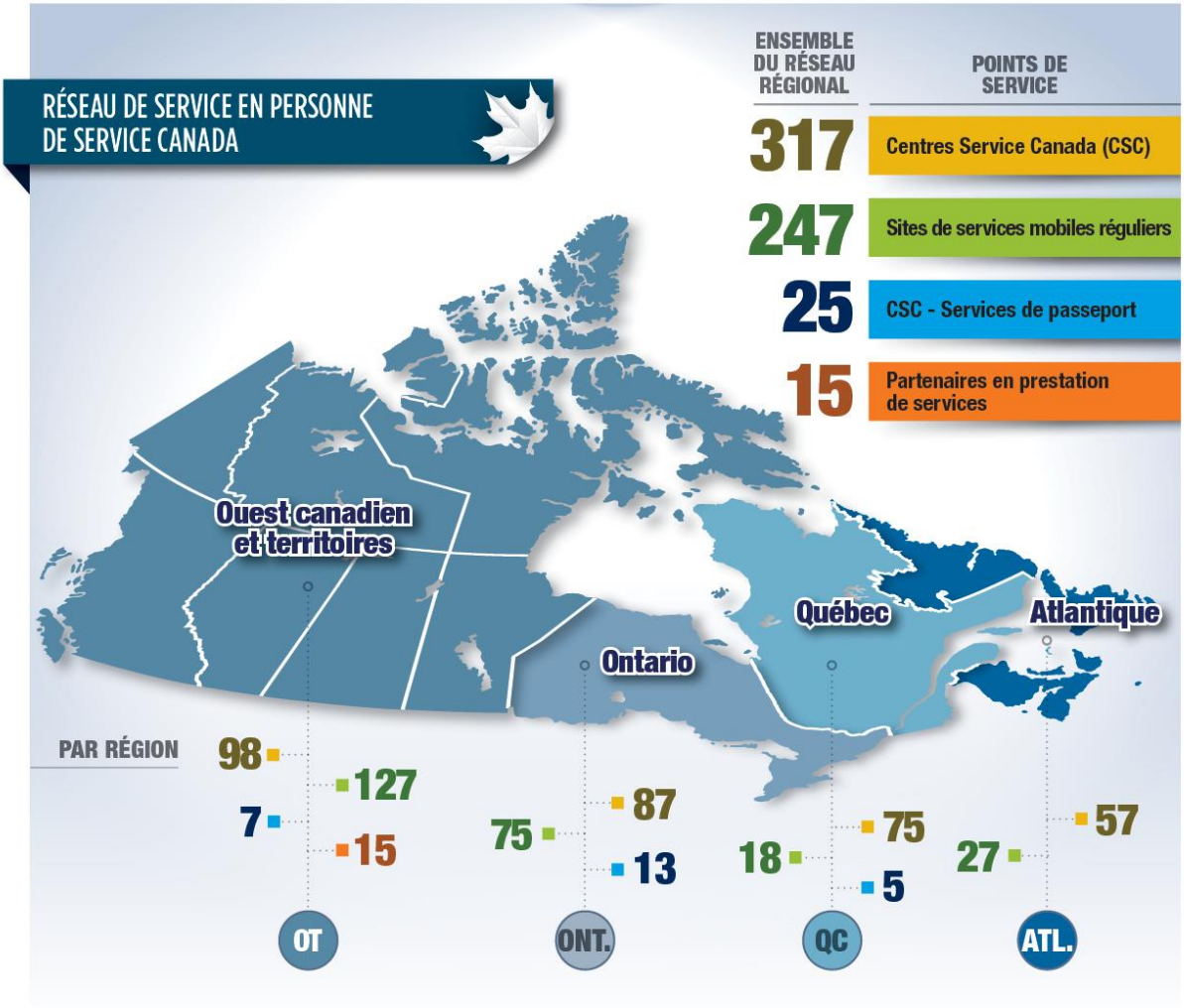
Région du Québec

- Pour favoriser l'émission exempte d'erreurs des numéros d'assurance sociale aux travailleurs étrangers temporaires, la région a instauré une stratégie d'émission de numéros d'assurance sociale par voie électronique. Elle a aussi organisé des cliniques dans des endroits clés pour éviter aux clients de devoir se rendre dans un Centre Service Canada. Au total, la région du Québec a émis 12 000 numéros d'assurance sociale à des travailleurs étrangers temporaires.
- La région a participé au Salon des aidants et des aînés de la Mauricie et a obtenu 124 visites comparativement à une moyenne de 74 visites pour les autres kiosques.

Région de l'Atlantique

- La région a travaillé avec le Partenariat en formation autochtone du Labrador pour permettre à une vingtaine de clients autochtones du Labrador de suivre une formation de mineur de fond en personne pendant la pandémie.
- La région a dirigé l'initiative de validation du concept de notification de décès dans le cadre de la stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada. Les salons funéraires ont transmis 193 avis de décès par voie électronique à Service Canada. Les salons funéraires souhaitent conserver ce service en ligne.

**Figure 1 : réseau de service en personne de Service Canada**




L'information contenue dans ce graphique était valide en date du 31 mars 2021. Veuillez noter que 310 Centres Service Canada avaient été réactivés en date du 31 mars 2021.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats atteints par Emploi et Développement social Canada, voir la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

# Résultats: ce que nous avons accompli

## Développement social

**Description :** Améliorer l'inclusion et les possibilités de participation des Canadiens dans leurs collectivités.

## Résultats

**Meilleur accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants.**

Mesures liées à la pandémie

La pandémie de COVID-19 a souligné l'importance de l'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants pour le fonctionnement de l'économie canadienne. En conséquence, le ministère a accru la flexibilité de ses accords bilatéraux avec les provinces et les territoires en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Il les a ainsi aidés à réagir aux demandes uniques découlant de la pandémie. De plus, dans le cadre de **l'Accord sur la relance sécuritaire**, le ministère a versé 625 millions de dollars aux provinces et aux territoires à titre de soutien d'urgence en réaction à la pandémie pour soutenir le secteur de la garde d'enfants.

La pandémie de COVID-19 a eu des conséquences sur l'apprentissage et la garde de jeunes enfants dans les collectivités autochtones. Le ministère a réagi en mettant en place une mesure temporaire pour dépenser les fonds du **programme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones**. Ainsi, les dirigeants autochtones ont pu proposer des programmes et des services de remplacement aux enfants et aux familles touchés par la pandémie. Le ministère a également distribué 120,7 millions de dollars de fonds supplémentaires pour aider les établissements autochtones d'apprentissage et de garde de jeunes enfants à s'adapter aux mesures de santé publique.

Engagements prévus et autres réalisations

**Apprentissage et garde des jeunes enfants**

Le ministère a prolongé d'un an les accords bilatéraux actuels sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (AGJE) de l'ensemble des provinces et des territoires. Ces accords prévoient un investissement fédéral total de 400 millions de dollars pour l'exercice 2020 à 2021.

Des fonds ont été accordés pour améliorer les données et effectuer des recherches afin d'aider à mesurer les progrès. Le ministère a mené à bien 22 projets de collaboration avec Statistique Canada afin de trouver les lacunes en matière de données et d'éclairer l'élaboration de politiques et la prise de décisions. On comptait, notamment, quatre

projets de développement et de collecte de données, tels que l'Enquête 2020 sur les modes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Ces projets comprennent également des rapports de recherche et d'analyse sur un certain nombre de sujets prioritaires liés à l'AGJE et à l'AGJE pour les Autochtones. De plus, le ministère a entrepris deux projets de diffusion, dont l'élaboration du carrefour d'information sur l'AGJE.

**Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones**

Le ministère a soutenu les communautés autochtones au moyen de ses tables de partenariat avec les Premières Nations, les Inuits et la Nation métisse. Ces tables ont mené à l'avancement des objectifs et des priorités énoncés dans le **Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones**. En voici les résultats :

- financement des collectivités des Premières Nations pour combler un éventail de besoins en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants;
- financement continu pour l'amélioration des services existants d'apprentissage et de garde des jeunes enfants pour les Inuits Nunangat;
- l'établissement de nouveaux programmes, services et mesures de soutien propres aux Métis en matière d'AGJE;
- soutien accru au Programme d'aide préscolaire aux Autochtones dans les collectivités urbaines et nordiques (PAPACUN) afin d'améliorer la programmation dans les collectivités urbaines et nordiques.

En outre, 13 projets d'amélioration de la qualité ont reçu un financement pour soutenir les pratiques exemplaires menées par les Autochtones et faire progresser les éléments fondamentaux de l'AGJE pour les Autochtones.

**Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées sont éliminés.**

**Mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité***

Le ministère a publié le projet de **Règlement canadien sur l'accessibilité** pour obtenir les commentaires de la population. Pour encourager la participation, le ministère a organisé cinq séances d'information technique à l'intention des intervenants et a tenu des réunions avec les principales organisations œuvrant pour les personnes handicapées. En raison de la pandémie, la communauté des personnes handicapées a eu de la difficulté à participer à ce processus. Le ministère a donc prévu une période de commentaires plus longue afin de lui donner plus de temps pour participer au processus.

Pour soutenir la mise en œuvre de la loi, le Secrétariat à l'accessibilité a conçu un projet en collaboration avec le Lab d'innovation d'EDSC qui proposait, notamment, des ateliers avec une diversité de personnes handicapées et de représentants des industries réglementées par le gouvernement fédéral. Ils se sont réunis pour créer des

recommandations, des prototypes et des documents d'orientation liés à la loi. Le ministère a écouté les histoires de 127 participants de partout au Canada. Il a ensuite conçu 10 prototypes pour soutenir la mise en œuvre de la loi. Ces prototypes comprenaient des propositions de modèles pour la mobilisation et les consultations, la conception visuelle pour l'accessibilité, la planification et les rapports avec des considérations d'accessibilité, et la mesure du rendement pour l'accessibilité.

En outre, le ministère a :

- financé des projets visant à informer et à faire participer la communauté des personnes handicapées, les gouvernements et organisations autochtones et les entités réglementées à l'application et à la mise en œuvre de la loi;
- soutenu des projets au moyen du Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées, afin d'aider les organisations œuvrant pour les personnes handicapées pendant la Semaine nationale de l'accessibilité 2020. Ces mesures de soutien contribuent à sensibiliser à l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion dans les divers secteurs, les collectivités et à l'échelle nationale. Dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité 2020, le ministère a mis en ligne une vidéo pour souligner le travail des interprètes en langue des signes pendant la pandémie;
- contribué à l'établissement de **Normes d'accessibilité Canada,** notamment en coordonnant les nominations de tous les membres du conseil d'administration. Il a également donné une interprétation et des conseils en matière de législation. En conséquence, l'organisation est désormais une société indépendante pleinement opérationnelle, qui fait partie du portefeuille du ministère;
- collaboré avec les provinces et les territoires, au moyen du Forum ouvert sur l'accessibilité, pour réaliser une analyse environnementale des exigences fédérales, provinciales et territoriales relatives aux animaux d'assistance. L'objectif était de mieux comprendre ce qui est nécessaire pour offrir une expérience de voyage uniforme aux personnes handicapées partout au Canada;
- financé trois organisations autochtones nationales afin qu'elles puissent consulter leurs communautés membres sur la manière d'améliorer l'accessibilité dans les réserves. Cela permettra de s'assurer que la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est fondée sur diverses voix autochtones. En outre, la consultation veillera à ce que cette mise en œuvre réponde aux besoins des Canadiens autochtones vivant dans les réserves.

Pour mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité, le ministère a collaboré avec Statistique Canada pour mettre au point un **Carrefour de données sur l'accessibilité** hébergé sur le site Web de Statistique Canada. Il rassemble des données fédérales constamment mises à jour concernant l'accessibilité. Tous les Canadiens ont accès à ces données, y compris les personnes handicapées, les organismes qui défendent leurs intérêts, les Autochtones et les universitaires. Les deux organisations ont également collaboré pour lancer l'**Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public.**

Le ministère a transmis le rapport sur l'accessibilité des terminaux de paiement électronique aux partenaires provinciaux et territoriaux. De plus, il leur a demandé d'explorer les possibilités de collaboration et d'encourager les actions visant à améliorer l'accessibilité dans les domaines relevant de leur compétence. Le ministère a partagé le rapport avec les intervenants et a publié un résumé pour les sensibiliser et encourager la collaboration dans la communauté des intervenants. Le rapport énumère les obstacles associés aux terminaux de paiement électronique et présente les options et les éléments à prendre en compte pour améliorer leur accessibilité.

### Fonds pour l'accessibilité

Le ministère a financé 383 projets grâce au Fonds pour l'accessibilité (272 dans le volet Petits projets, et 111 dans le volet Innovation jeunesse). Une modification du programme a autorisé le ministère à financer jusqu'à 100 % des coûts des projets jusqu'à concurrence de 100 000 dollars par projet. Au cours des années précédentes, les demandeurs devaient obtenir une partie de leurs fonds auprès d'autres sources. En raison de la suppression de l'exigence d'obtenir des fonds d'autres sources, le ministère a donné plus d'argent à chaque projet. En conséquence, il n'a pu financer que 383 projets, au lieu des 430 projets initialement prévus pour l'exercice 2020 à 2021.

Le volet **Innovation jeunesse** du Fonds pour l'accessibilité a reçu un nombre record de 238 demandes et a pu financer 111 projets dirigés par des jeunes. Ces projets répondent à deux objectifs : permettre aux personnes handicapées d'accéder plus facilement aux espaces communautaires et aux lieux de travail, et permettre aux jeunes de jouer un rôle de leader en ayant un impact direct sur la vie des personnes handicapées.

### Réduction et prévention de l'itinérance au Canada

Mesures liées à la pandémie

En réponse à la pandémie de COVID-19, le ministère a distribué plus de 400 millions de dollars de fonds supplémentaires aux bénéficiaires du financement de la stratégie **Vers un chez-soi**. Cela a permis au secteur des services aux personnes en situation d'itinérance de protéger et d'aider les personnes sans abri ou qui risquent de le devenir. Il a notamment prévenu la transmission de la COVID-19 dans les refuges et autres formes d'hébergement en :

- réduisant la surpopulation dans les refuges et autres lieux de vie collective. Il fallait permettre une distanciation physique, améliorer le nettoyage et mettre en place d'autres mesures d'urgence en matière de santé et de sécurité;
- établissant des espaces d'isolement;
- obtenant un logement et d'autres formes d'hébergement;
- se concentrant sur les initiatives de prévention de l'itinérance. Par exemple, en offrant une aide financière à court terme pour couvrir les arriérés de loyer, des cartes d'épicerie, une médiation entre propriétaire et locataire, la résolution de problèmes avec les voisins et une aide à la budgétisation.

En novembre 2020, le gouvernement a annoncé un montant supplémentaire de 299,4 millions de dollars pour l'exercice 2020 à 2021 dans le cadre de l'Énoncé économique d'automne. Cet investissement visait à aider plus encore les organismes de services aux itinérants à réduire les conséquences de la COVID-19 sur les itinérants dans leur collectivité. Il visait aussi à empêcher les Canadiens à risque de devenir des itinérants en soutenant des interventions ciblées qui permettent aux personnes de rester logées et créent des solutions de logement plus permanentes.

Engagements prévus et autres réalisations

**Réduire l'itinérance au Canada**

Le ministère a étendu la stratégie **Vers un chez-soi** à six nouvelles collectivités désignées : trois en Colombie-Britannique et trois en Ontario. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le programme a versé un total de 581 millions de dollars pour :

- 64 collectivités (centres urbains);
- diverses zones rurales et éloignées partout au Canada;
- les trois capitales territoriales : Iqaluit, Yellowknife et Whitehorse;
- 30 collectivités autochtones (principalement dans les zones urbaines).

De même, Vers un chez-soi a remis 9 millions de dollars à 81 collectivités au moyen du volet de financement **Capacité communautaire et innovation**. Une partie de cet argent a servi, notamment, à soutenir l'offre nationale de formation et d'aide technique aux collectivités. Une partie des fonds a aussi servi directement à :

- concevoir et mettre en œuvre des systèmes locaux d'accès coordonné qui simplifient l'accès aux services pour les personnes ayant des problèmes de logement;
- encourager l'innovation dans le secteur de l'itinérance.

Vers un chez-soi a poursuivi ses collaborations avec des organisations afin de réduire le nombre d'Autochtones sans abri à l'échelle communautaire. Le programme a fourni des fonds pour veiller à ce que les besoins distincts des Premières Nations, des Inuits et de la Nation métisse soient satisfaits.

**Réduction de la pauvreté au Canada**

Le ministère a fourni un soutien politique, administratif et logistique au **Conseil consultatif national sur la pauvreté**. Ce soutien lui a permis de remplir son mandat de prodiguer des conseils sur la réduction de la pauvreté au Canada dans son premier rapport. « Vers une compréhension mutuelle : le premier rapport du Conseil consultatif national sur la pauvreté » a été déposé au Parlement le 23 février 2021.

Le ministère a également soutenu le conseil dans la poursuite d'un dialogue avec les Canadiens sur la pauvreté, ce qui lui a permis d'entreprendre 15 séances de mobilisation nationales et huit régionales. Ces séances ont rassemblé plus de 600 intervenants, universitaires, experts, les provinces et territoires et des personnes

ayant une expertise vécue de la pauvreté et de ses nombreuses dimensions. Les témoignages recueillis lors de ces séances de mobilisation contribueront à l'élaboration du deuxième rapport annuel du Conseil.

Le ministère a collaboré avec Statistique Canada pour réviser le **seuil officiel de la pauvreté au Canada**, basé sur la mesure du panier de consommation (MPC). Ces révisions sont obligatoires en vertu de la *Loi sur la réduction de la pauvreté*. Elles permettent de s'assurer que le seuil de pauvreté reflète le prix courant d'un panier de biens et de services correspondant à un niveau de vie de base modeste au Canada. Les examens périodiques de la mesure fondée sur un panier de consommation permettent de mieux suivre la pauvreté au Canada dans le temps.

Le ministère a travaillé avec Statistique Canada et les gouvernements territoriaux pour étendre l'Enquête canadienne sur le revenu aux Canadiens vivant dans les territoires. Cet élargissement fournira des statistiques précieuses sur le revenu des personnes vivant dans les trois territoires et améliorera la mesure de la pauvreté dans le nord du Canada. Le ministère a aussi codéveloppé des indicateurs de pauvreté et de bien-être, du point de vue des Premières Nations, des Inuits et de la Nation métisse, avec des organisations autochtones nationales. Ces indicateurs refléteront les multiples dimensions de la pauvreté et du bien-être vécus par les peuples autochtones.

**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.**

Mesures liées à la pandémie

Le ministère a lancé le **Fonds d'urgence pour l'appui communautaire** qui a versé 350 millions de dollars aux organismes communautaires locaux qui soutiennent les populations marginalisées et sous-représentées. Plus de 11 500 projets ont été financés dans diverses collectivités partout au pays.

Le **programme Nouveaux Horizons pour les aînés** (PNHA) a réduit les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les aînés en :

- autorisant les organisations à utiliser les fonds approuvés pour traiter des problèmes liés à la pandémie plutôt que les objectifs initiaux;
- collaborant avec Centraide Canada pour verser 9 millions de dollars à plus de 900 organismes communautaires;
- distribuant 20 millions de dollars supplémentaires à plus de 1 000 projets qui visaient à réduire l'isolement, à améliorer la qualité de vie des aînés et à les aider à maintenir des réseaux de soutien social.

Le ministère a fourni des fonds supplémentaires aux organisations nationales œuvrant pour les personnes handicapées pour soutenir les activités de communication et de mobilisation en réponse à la pandémie. Vingt-sept organisations ont eu accès à ces fonds supplémentaires (927 000 $ au total).

Engagements prévus et autres réalisations

**Soutien aux aînés**

Le ministère a financé plus de 2 600 projets partout au Canada dans le cadre du volet communautaire du **programme Nouveaux Horizons pour les aînés** (PNHA). Ces projets ont permis à des aînés de contribuer à la qualité de vie de leurs collectivités et d'en bénéficier grâce à une participation sociale et à une vie active. Les organisations financées ont signalé une augmentation de leur capacité à :

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

Dans le cadre du volet pancanadien du PNHA, le ministère a financé 24 projets :

- 22 projets réunissaient divers organismes communautaires pour répondre aux besoins sociaux croissants des aînés;
- un projet national finançait un carrefour de connaissances;
- un projet finançait des projets destinés aux aînés membres de la communauté LGBTQ2+ dans trois villes canadiennes.

Au total, on estime que 661 500 aînés ont bénéficié du PNHA au cours de l'exercice 2020 à 2021.

**Capacité accrue de s'attaquer aux problèmes sociaux**

Le ministère a financé plus de 680 organismes à vocation sociale (OVS) au moyen du **Programme de préparation à l'investissement**. Le financement de ce programme aide les organismes à vocation sociale à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour obtenir des prêts ou d'autres formes de financement afin d'accroître leur impact social. De cette façon, ils peuvent contribuer à résoudre des problèmes sociaux et environnementaux. Les organismes financés s'attaquent à des problèmes urgents tels que :

- l'inclusion des Canadiens marginalisés dans la main-d'œuvre (32 % des OVS financés), par exemple en leur offrant des possibilités d'emploi de soutien;
- le soutien aux populations autochtones (27 % des OVS financés), par exemple en développant un programme d'art culinaire autochtone et une entreprise de traiteur;
- l'inclusion des personnes handicapées (22 % des OVS financés), par exemple en créant une organisation chargée de former et d'éduquer les entreprises sur le respect de leurs obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
- le soutien des enfants et des jeunes (18 % des OVS financés), par exemple en faisant croître un organisme qui offre des services de garde d'enfants en français aux francophones des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- d'autres questions sociales et environnementales urgentes (11 % des OVS financés).

Le ministère va de l'avant avec la mise en œuvre du **Fonds de finance sociale**, conçu pour soutenir la croissance du marché de la finance sociale au Canada. Le ministère a lancé, au cours du présent exercice financier, un appel d'expression d'intérêt pour agir comme grossiste en finance sociale pour le Fonds de finance sociale, et distribuera jusqu'à 220 millions de dollars du fonds au cours des deux prochains exercices.

On mettra aussi sur pied un **Conseil consultatif sur l'innovation sociale**. Ce dernier fournira des conseils stratégiques et une expertise au gouvernement du Canada pour appuyer la mise en œuvre de la Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale et la croissance des organismes à vocation sociale.

**Soutien aux enfants et aux familles**

Au total, 421 597 Canadiens marginalisés et sous-représentés ont profité du volet Enfants et familles du **Programme de partenariats pour le développement social**, notamment des enfants, des jeunes et des adultes. De plus, chaque dollar reçu dans le cadre du programme a permis aux organismes communautaires de recueillir 2,65 dollars supplémentaires auprès d'autres partenaires.

**Soutien aux communautés noires**

Dans le cadre du volet « projet d'immobilisations » de l'Initiative Appuyer les communautés noires du Canada, le ministère a lancé un appel de propositions de 3 millions de dollars. L'appel était ouvert aux organismes à but non lucratif dirigés par des Noirs qui cherchaient à améliorer leurs lieux de travail et leurs espaces communautaires. Ces organismes avaient la possibilité d'obtenir jusqu'à 100 000 dollars par projet pour financer des projets d'immobilisation.

Le ministère a également établi un réseau intermédiaire formé de trois organismes à forte capacité. Ce réseau soutient la philosophie « pour nous, par nous », telle que véhiculée par les intervenants des communautés noires. Le ministère donne aux organismes représentatifs le pouvoir de déterminer la répartition des fonds en fonction des besoins de la communauté.

Les intermédiaires ont lancé un appel de propositions distinct pour distribuer des fonds aux organismes communautaires dirigés par des Noirs. Ce financement leur permettra de renforcer leurs capacités dans les domaines de l'amélioration de la gouvernance, de la gestion financière et de la diversification des sources de financement. Cette capacité accrue les aidera à fournir des services et des mesures de soutien aux communautés noires.

**Soutien aux personnes handicapées**

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, 87 projets étaient en cours de réalisation dans le cadre du le volet **Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social**.

Il s'agissait de la deuxième année des accords de financement triennaux conclus avec 28 organisations nationales œuvrant pour les personnes handicapées. Dans le cadre

de ces accords, le ministère a versé un total de 5,8 millions de dollars pour accroître l'inclusion sociale des personnes handicapées.

En outre, 12 organisations régionales affiliées à Inclusion Canada se sont partagées un montant total de 1,5 million de dollars. Ce financement leur a permis de soutenir l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le ministère a aussi financé des projets qui visaient à :

- développer des outils et des ressources dans les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notamment l'accessibilité des services, la conception et la prestation, et la communication;
- promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans les collectivités et les lieux de travail partout au Canada pendant la Semaine nationale de l'accessibilité;
- mobiliser la communauté des personnes handicapées sur la façon dont la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées est mise en œuvre;
- soutenir la production de documents en format substitut pour les personnes incapables de lire les caractères conventionnels;
- financer Partenaires Philanthropes LIFT pour accroître la capacité de huit organisations œuvrant pour les personnes handicapées qui travaillent sur l'inclusion sociale et l'amélioration des résultats en matière d'emploi pour les personnes handicapées;
- aider à rendre les organisations de personnes handicapées plus fortes en donnant aux jeunes la chance d'être des leaders;
- mobiliser les organisations autochtones nationales sur les questions clés concernant les obstacles rencontrés par les Autochtones handicapés;
- trouver de nouvelles façons d'améliorer la sécurité financière des personnes handicapées.

### Soutien au développement durable

Le ministère a conduit les efforts pour développer **Aller de l'avant ensemble – Stratégie nationale du Canada pour le Programme 2030**. Lancée en février 2021, cette stratégie vise à créer un environnement permettant à tous les segments de la société de participer à l'avancement des objectifs de développement durable. La stratégie contribuera à bâtir un Canada pacifique, prospère et durable, où personne n'est laissé pour compte.

Dans le cadre du **Programme de financement des objectifs de développement durable**, le ministère a accordé 46 subventions et 12 contributions à des organisations pour les aider à faire progresser les objectifs de développement durable. Ces organisations comprennent des organismes à but non lucratif, des provinces et territoires, des municipalités, des universités, le secteur privé et des organisations qui travaillent avec des communautés autochtones et racisées.

Le ministère a également financé trois organisations autochtones nationales : l'Assemblée des Premières Nations, l'Inuit Tapiriit Kanatami et le Ralliement national

des Métis. Cela a permis de sensibiliser les Premières Nations, la Nation métisse et les Inuits aux objectifs de développement durable. En outre, il a soutenu l'intégration des perspectives autochtones dans la mise en œuvre d'horizon 2030 par le Canada.

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

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a apporté des changements au **Fonds pour l'accessibilité** et a simplifié le processus de demande. Ces changements, combinés aux assouplissements liés à la pandémie, ont réduit le délai moyen d'obtention de fonds à 12 semaines, alors que le délai de traitement moyen des années précédentes était de 32 semaines.

## L'analyse comparative entre les sexes plus

Le ministère fait de grands efforts pour accroître l'inclusion ainsi que les possibilités pour les Canadiens de participer à leurs collectivités. Ces efforts s'alignent sur les piliers du Cadre des résultats relatifs aux genres, plus particulièrement sur le pilier Participation à l'économie et prospérité et sur le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être. Ces piliers visent à promouvoir une participation égale et complète à l'économie et contribuent à la réduction de la pauvreté et à l'amélioration de la santé de divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes non binaires.

Voici quelques exemples de la manière dont le ministère soutient le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être :

La population itinérante comprend une variété de populations à risque et un certain nombre de groupes à risque. Dans ce contexte, le programme **Vers un chez-soi** offre une certaine souplesse aux collectivités afin qu'elles conçoivent et mettent en place des systèmes qui reflètent les priorités et les besoins locaux.

Les collectivités doivent travailler à la réalisation de cinq objectifs fondamentaux de Vers un chez-soi. Les progrès réalisés pour atteindre les objectifs de réduction de l'itinérance pour chaque résultat sont documentés et partagés dans les rapports communautaires annuels en matière d'itinérance qui ont été lancés cette année. Ces données permettront de mieux comprendre les résultats obtenus à l'échelle communautaire.

Un grand nombre de projets menés dans le cadre du **Programme Nouveaux Horizons pour les aînés** visent à aider les populations d'aînés les plus marginalisés et sous-représentés. Les bénéficiaires du financement ciblaient les aînés socialement isolés. Près de 33 % d'entre eux ciblaient les aînés issus de minorités visibles. Les bénéficiaires d'un financement ciblaient également d'autres aînés marginalisés et sous-représentés, notamment les aînés immigrants (26 %) et les aînés des communautés ethnoculturelles (26 %). Dans l'ensemble, ces projets ont bénéficié davantage aux femmes âgées (56 %) qu'aux hommes âgés. Les femmes âgées représentaient (63 %) des aînés qui ont participé bénévolement à la mise en œuvre de ces projets. Une

majorité d'aînés (68 %) qui se sont portés volontaires pour servir de mentors à d'autres aînés et à des jeunes étaient des femmes.

Voici quelques exemples qui soutiennent ces deux piliers :

Le manque de services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants abordables et accessibles est un obstacle majeur à la pleine égalité économique entre les sexes. La disponibilité et le coût des services de garde d'enfants ont une forte incidence sur la décision des mères d'entrer ou de rester sur le marché du travail ou à l'école. Ce constat est particulièrement vrai pour les femmes racisées, les mères célibataires et les mères d'enfants en âge préscolaire. Aider les familles à accéder à des services de garde d'enfants abordables, de qualité, flexibles et inclusifs leur permettra de se construire un meilleur avenir. De nombreux parents, en particulier les femmes, pourront entrer ou retourner sur le marché du travail. Ils pourront également poursuivre leurs études ou lancer une nouvelle entreprise. Tout cela contribuera à leur bien-être et à l'économie du Canada.

Le **Programme de préparation à l'investissement** a soutenu l'inclusion des femmes et d'autres groupes de diversité. Grâce à la stratégie d'innovation sociale et de finance sociale, le programme :

- accroît la sensibilisation à l'innovation sociale et à la finance sociale chez les organismes à vocation sociale (OVS) dirigés par des femmes, ou qui soutiennent les femmes et d'autres groupes de diversité;
- améliore la préparation à l'investissement des organismes à vocation sociale dirigés par des femmes, ou qui les soutiennent et d'autres groupes de diversité.

Au total, 24 bénéficiaires ont offert le Programme de préparation à l'investissement au moyen d'accords de subvention et de contribution. Parmi ces bénéficiaires, huit avaient des projets qui soutenaient l'accès au programme pour les organismes à vocation sociale œuvrant pour les femmes et d'autres groupes de diversité. Cela a permis de s'assurer que ces populations avaient accès au programme et pouvaient bénéficier de son soutien.

Les bénéficiaires du PPI ont reversé des fonds à 680 organismes à vocation sociale pour les aider à se préparer à l'investissement. Une meilleure préparation à l'investissement a permis aux OVS dirigées par des femmes et axées sur les femmes d'acquérir de nouvelles compétences grâce au programme. Cela les aidera à obtenir le financement nécessaire pour développer et mettre à l'échelle des solutions innovantes. Grâce à ce financement, ils pourront s'attaquer aux difficultés pressantes auxquels sont confrontées les collectivités partout au Canada. Parmi les 680 organismes à vocation sociale qui ont reçu des subventions du programme au moyen du PPI :

- 180 (26,5 %) soutenaient les femmes et les filles;
- 338 (49,7 %) soutenaient au moins un groupe de diversité (Autochtones, personnes racisées, personnes handicapées, LGBTQ2+);
- 517 (76 %) ont renforcé leur capacité d'accéder à du financement social pour aider les femmes et d'autres groupes de diversité.

Au total, plus de 422 597 Canadiens marginalisés et sous-représentés ont profité de projets financés par le volet Enfants et familles du **Programme de partenariats pour le développement social**, notamment des femmes, des personnes handicapées, des Autochtones, de nouveaux immigrants, des communautés ethnoculturelles, la communauté LGBTQ2+ et des communautés minoritaires de langue officielle. Les organismes financés ont renforcé leur capacité de recruter des bénévoles, ont consulté des Canadiens marginalisés et sous-représentés et ont fourni davantage de services à ces groupes. Cela leur a aussi permis d'accroître leurs connaissances et de mieux connaître les besoins des Canadiens vulnérables.

## Expérimentation

La *Loi sur l'accessibilité* exige des parties réglementées qu'elles élaborent des plans d'accessibilité pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Le ministère a collaboré avec Statistique Canada pour explorer l'utilisation de l'intelligence artificielle afin d'analyser rapidement les plans d'accessibilité qui seront élaborés. L'analyse permet de repérer les indicateurs qui mesurent les progrès réalisés en matière d'accessibilité par l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Les algorithmes ont présenté certaines limites lors des essais initiaux. On tente en ce moment de résoudre ces limites pour augmenter l'efficacité des algorithmes à collecter des données pertinentes. L'utilisation de la technologie pour exploiter efficacement de grandes sources de données afin d'obtenir des informations spécifiques peut être appliquée à toute une série d'activités de recherche, de politique, de programme et de conformité.

Les commentaires des organisations et des personnes handicapées qui ont présenté une demande au Fonds pour l'accessibilité indiquaient ce qui suit :

- le processus était complexe pour les petites organisations (exigence de plusieurs devis, modèle de budget);
- les décisions n'étaient pas prises en temps opportun;
- les résultats obtenus ont fait que certains projets abordent les questions d'accessibilité mieux que d'autres.

En réponse, le ministère a introduit un modèle forfaitaire pour calculer les coûts des petits projets couramment financés. Cela a réduit la charge administrative des clients en exigeant moins d'information pour demander un financement. Ce modèle simplifiait aussi le processus d'évaluation des projets du ministère. Les agents de projet avaient moins d'information à examiner et pouvaient prendre des décisions cohérentes concernant les activités de projet admissibles et les montants de financement des projets. Grâce à ces changements, 58 % des organisations ont soumis une demande complète, contre 10 % par le passé. Les leçons tirées de cette initiative serviront de base à la prochaine phase du modèle forfaitaire du programme.

## Le Programme de développement durable à l'horizon 2030

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le programme Vers un chez-soi a contribué aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies :

- **Pas de pauvreté (ODD 1)** – aider les Canadiens les plus marginalisés et sous-représentés à conserver un logement sûr, stable et abordable. Cet objectif vise également à réduire de 50 % l'itinérance chronique à l'échelle nationale d'ici 2027 à 2028.
- **Égalité entre les sexes (ODD 5)** – aider les collectivités à répondre aux besoins des populations à risque, notamment les aînés, les jeunes, les femmes, les personnes de diverses identités de genre, les personnes fuyant la violence, les familles, les Autochtones, les personnes LGBTQ2+, les anciens combattants, les Canadiens racisés et les nouveaux arrivants au Canada.
- **Inégalités réduites (ODD 10)** – a aidé 30 collectivités et sept régions à répondre aux besoins des Autochtones qui risquent de devenir sans abri ou qui le sont déjà. En outre, il a introduit un volet de financement fondé sur les distinctions pour veiller à ce que les besoins particuliers des Premières Nations, de la Nation métisse et des Inuits soient satisfaits.
- **Villes et communautés durables** (**ODD 11)** – a garanti l'accès à un logement adéquat, sûr et abordable, en particulier pour certains des groupes les plus à risque. Il vise également à réduire l'itinérance chronique de 31 % d'ici mars 2024.

Soutenir l'Initiative pour les communautés noires canadiennes contribue à l'ODD suivant :

- **Réduire les inégalités (ODD 10) –** L'aide aux immobilisations fournie est destinée à favoriser le renforcement des capacités des organismes communautaires, ce qui leur permettra de mieux remplir leur mandat de soutenir les communautés noires.

Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés contribue à l'ODD suivant :

- **Bonne santé et bien-être (ODD 3)** – Il favorise la participation sociale et l'inclusion des aînés dans leur collectivité. Une plus grande inclusion sociale est directement liée à une meilleure santé mentale. Quelque 72 % des bénéficiaires ont déclaré que le financement du PNHA leur avait permis d'accroître la participation sociale et l'inclusion des aînés dans leur collectivité.

Le Programme de préparation à l'investissement soutient les organismes à vocation sociale qui contribuent de diverses manières aux ODD suivants :

- Pas de pauvreté (ODD 1)
- Bonne santé et bien-être (ODD 3)
- Travail décent et croissance économique (ODD 8)
- Inégalités réduites (ODD 10)
- Villes et communautés durables (ODD 11)

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige des parties assujetties qu'elles repèrent, éliminent et préviennent les obstacles à l'accessibilité dans sept domaines prioritaires : le transport, l'environnement bâti, l'emploi, la communication, les technologies de l'information et des communications, l'approvisionnement et les programmes et services. Il sera plus facile pour les personnes handicapées de trouver et de conserver un emploi, d'accéder aux programmes et services gouvernementaux, de recevoir de l'information, d'accéder aux bâtiments publics et aux transports, etc. À ce titre, la loi contribue aux ODD suivants :

- Pas de pauvreté (ODD 1)
- Faim « zéro » (ODD 2)
- Bonne santé et bien-être (ODD 3)
- Travail décent et croissance économique (ODD 8)
- Industrie, innovation et infrastructure (ODD 9)

Le Fonds pour l'accessibilité contribue aux ODD suivants :

- **Bonne santé et bien-être (ODD 3)** – Les projets financés dans le passé par le Fonds pour l'accessibilité comprenaient des salles multisensorielles destinées à aider les personnes souffrant de handicaps cognitifs ou de troubles mentaux. Ces salles ont gagné en popularité au cours des trois dernières années et soutiennent l'offre de services de santé mentale dans les espaces communautaires.
- **Travail décent et croissance économique (ODD 8)** – En améliorant l'accessibilité des lieux de travail et des espaces communautaires, le programme soutient l'intégration sur le marché du travail et la participation communautaire des personnes handicapées.
- **Inégalités réduites (ODD 10)** – Le Fonds pour l'accessibilité soutient l'inclusion sociale, économique et politique des personnes handicapées. Pour ce faire, il élimine les obstacles à la participation communautaire et au marché du travail. Ainsi, les personnes handicapées peuvent participer à des activités sociales dans leur collectivité, accéder aux lieux de travail et conserver leur emploi.

Le Programme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants contribue aux ODD suivants :

- **Éducation de qualité (ODD 4)** – Plus précisément, il contribue à la réalisation de l'objectif mondial 4.2 : « D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les filles et tous les garçons aient accès à des activités de développement et de soins de la petite enfance et à une éducation préscolaire de qualité qui les préparent à suivre un enseignement primaire ».

## Résultats atteints

| Résultats ministériels | Indicateurs de rendement | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultats réels de 2018 à 2019 | Résultats réels de 2019 à 2020 | Résultats réels de 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru. | Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde de jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers | 40 000 | Mars 2020 | 40 116 (total combiné pour les deux indicateurs pour les deux exercices 2017 à 2018 et 2018 à 2019) | Non disponible[1] | Non disponible[1] |
| Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées sont éliminés. | Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles grâce au Fonds pour l'accessibilité | 430 | Mars 2021 | 473 | 376 | 386[2] |
| Réduction et prévention de l'itinérance au Canada | Réduction du nombre estimé d'utilisateurs de refuges qui sont sans abri de façon chronique | Réduction de 31 % par rapport au niveau de référence de 2016 estimé à 26 900 utilisateurs de refuges | Mars 2024 | Non disponible[3] | Non disponible[3] | Non disponible[3] |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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. | Montant investi par des partenaires non fédéraux pour chaque dollar investi dans le cadre de projets du Programme de partenariats pour le développement Social[4] | 0,30 $ | Mars 2021 | Programme de partenariats pour le développement social – Enfants et familles<br>0,94 $<br><br>Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées<br>0,32 $ | Programme de partenariats pour le développement social – Enfants et familles<br>0,78 $<br><br>Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées<br>0,39 $ | Programme de partenariats pour le développement social – Enfants et familles<br>2,65 $[5]<br><br>Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées<br>0,36 $ |
| Les clients reçoivent en temps opportun des services efficients et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. | 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.[6] | 1 sur 1 | Mars 2021 | 1 sur 1 | 100 %[7] | 1 sur 1 |

Remarques :

1. Les résultats des exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021 ne sont pas encore disponibles. La compilation des résultats provenant de tout le pays est fondée sur les rapports annuels fournis par les provinces et les territoires à l'automne de l'exercice suivant. En raison de la pandémie, des retards ont été enregistrés dans la préparation de ces rapports.
2. Le programme a financé moins de projets que prévu, en partie en raison de la suppression de l'exigence en matière de participation financière dans le cadre de l'appel de propositions du volet « Petits projets 2020 ». Avant l'appel de propositions du volet Petits projets 2020, l'exigence en matière de participation financière voulait que les candidats retenus financent 35 % de leur projet par des fonds autres que ceux du Fonds pour l'accessibilité. En raison de la suppression de cette exigence, le programme a financé moins de projets. Malgré cela, le ministère a atteint 89 % de son objectif.
3. Cet indicateur est fondé sur l'année civile. Il y a un décalage de trois ans pour l'obtention des données.
4. Les organisations sont encouragées à utiliser le financement du Programme de partenariats pour le développement social pour obtenir des investissements en espèces et en nature d'autres organisations non fédérales. Ainsi, le volume d'investissement consacré à une question donnée est plus élevé. Notez que pour le volet Handicap, il n'est plus obligatoire d'utiliser le financement du Programme de partenariat pour le développement social. L'augmentation des partenariats, au moyen de contributions en espèces ou en nature, augmente les effets des initiatives financées et accroît la capacité des bénéficiaires de renforcer et d'approfondir leurs connaissances, leur capacité et leur compréhension afin de mieux s'attaquer aux problèmes sociaux complexes.

5. Ce résultat est fondé sur des données partielles. Des données supplémentaires sont attendues pour la fin du mois d'août 2021.
6. Les normes de service sont publiées sur Canada.ca.
7. La cible de cet indicateur est exprimée en pourcentage pour l'exercice 2019 à 2020. Le fait que la cible soit exprimée en pourcentage (plutôt qu'en nombre) est conforme aux normes de service applicables. La cible (pour l'exercice 2019 à 2020) étant exprimée en pourcentage, le résultat réel (pour l'exercice susmentionné) l'est également. Le résultat indiqué à l'origine dans le rapport des résultats ministériels pour 2019 à 2020 était de 94 %. Toutefois, après un examen plus approfondi, l'Infobase du GC indique un résultat de 100 % pour la contribution Parents de jeunes victimes de crimes. Le résultat a donc été modifié pour que les deux sources correspondent.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues 2020 à 2021 | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dépenses brutes** | 953 560 319 | 953 560 319 | 2 607 464 463 | 2 572 173 843 | 1 618 613 524 |
| **Dépenses dans des comptes à fins déterminées** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Recettes prévues affectées aux dépenses** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Dépenses nettes**** | **953 560 319** | **953 560 319** | **2 607 464 463** | **2 572 173 843** | **1 618 613 524** |
| Explication de l'écart : L'écart entre les dépenses prévues et réelles est principalement attribuable au financement supplémentaire reçu en vertu de la *Loi sur les paiements relatifs aux événements de santé publique d'intérêt national.* L'écart est attribuable au financement en cours d'exercice, pour les programmes nouveaux et actuels, qui n'a pas été inclus dans les dépenses prévues, ce qui a entraîné des dépenses réelles plus élevées que prévu initialement. | | | | | |

Remarques :
*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 2020 à 2021 | Nombre d'équivalents temps plein prévus | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|
| 559 | 538 | (21) |
| Explication de l'écart : Pas d'écart significatif. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[i].

## 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.

## Résultats

### Les aînés bénéficient d'un soutien du revenu pour la retraite

Mesures liées à la pandémie

Le ministère a mis en place le **paiement unique aux aînés** pour les aider à faire face aux coûts supplémentaires résultant de la pandémie. Ce paiement unique non imposable a procuré 300 dollars aux aînés admissibles à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV). Les aînés admissibles au Supplément de revenu garanti (SRG) ont reçu un paiement supplémentaire non imposable de 200 dollars. Cette mesure a donc procuré un montant total de 500 dollars aux aînés à faible revenu qui recevaient à la fois les prestations de la SV et le SRG. Les bénéficiaires de l'Allocation ont également reçu 500 dollars. Les paiements ont été effectués pendant la semaine du 6 juillet 2020.

Le ministère a instauré plusieurs mesures provisoires aux programmes de pensions publiques. Les bénéficiaires du programme ont ainsi pu accéder plus facilement à leurs prestations. Par exemple, le ministère :

- a réduit le nombre de documents requis lors de la demande de prestations;
- a ajusté la réévaluation annuelle des prestations fondées sur le revenu en réponse à la prolongation du délai de déclaration d'impôt. Ainsi, les aînés à faible revenu ont continué de recevoir leurs prestations, en attendant le traitement de leur déclaration de revenus;
- a éliminé la nécessité d'une signature en personne devant un commissaire à l'assermentation.

Ces changements visaient à s'assurer que les aînés ne subiraient pas d'interruption de paiement en raison de documents ou d'informations manquants. Le ministère évalue actuellement lesquels de ces ajustements pourraient être adoptés de façon permanente afin de moderniser la prestation des programmes.

Engagements prévus et autres réalisations

#### Sécurité de la vieillesse

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le programme de la SV a versé une pension de la SV à 6,7 millions d'aînés. Il a versé le SRG à 2,2 millions de pensionnés à faible revenu, et les allocations à 80 200 aînés de 60 à 64 ans à faible revenu.

Le ministère inscrit automatiquement les personnes au programme de la SV depuis 2013, et au programme du SRG depuis 2017. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, 3 millions de personnes ont vu leur admissibilité au SRG réévaluée automatiquement. Ces personnes ont continué de recevoir leurs prestations sans interruption. Le ministère a mis en œuvre une mesure temporaire pour maintenir les prestations du SRG pour une période supplémentaire de six mois si les renseignements sur le revenu n'étaient pas disponibles. En date de mars 2021, environ 50 % des nouveaux pensionnés sont inscrits automatiquement.

### Exemption sur le revenu du Supplément de revenu garanti

À compter de juillet 2020, le ministère a augmenté l'exemption sur le revenu aux fins du SRG. Cette hausse a fait passer le montant de l'exemption totale de 3 500 à 5 000 dollars de gains annuels, en plus d'étendre l'exemption au revenu du travail indépendant et d'introduire une exemption de 50 % sur les 10 000 dollars de revenus suivants. Par conséquent, les aînés à faible revenu qui travaillent peuvent maintenant gagner un plus gros montant avant que leur prestation du SRG ne soit réduite. Cette exemption a donc réduit les effets dissuasifs du travail pour les aînés à faible revenu.

### Inscription proactive au Régime de pensions du Canada

Depuis avril 2020, le ministère a commencé à inscrire de manière proactive les personnes admissibles âgées de 70 ans ou plus à la pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC). Cette décision a été prise pour s'assurer que les bénéficiaires ne se privent pas des prestations auxquelles ils ont droit. Il n'y a aucun avantage financier supplémentaire à différer davantage le début de la pension de retraite après l'âge de 70 ans. Grâce à cette mesure, près de 50 000 aînés ont commencé à recevoir la pension de retraite du RPC à laquelle ils ont droit au cours de l'exercice 2020 à 2021. Environ 185 millions de dollars (comprenant des paiements rétroactifs ainsi que des paiements mensuels continus) ont été versés à ces personnes. Elles reçoivent maintenant en moyenne 260 dollars par mois en pension de retraite du RPC.

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

Mesures liées à la pandémie

La COVID-19 a eu des conséquences disproportionnées sur les personnes handicapées; ces dernières ont dû composer avec des dépenses extraordinaires pendant la pandémie. Pour atténuer ces conséquences, le ministère a versé le Paiement unique aux personnes en situation de handicap du gouvernement. Il s'agissait d'un paiement unique, d'un montant maximal de 600 dollars non imposable. La majorité des Canadiens handicapés admissibles ont reçu le versement au cours de l'exercice 2020 à 2021. Au total, plus de 1,74 million de Canadiens handicapés ont bénéficié de cette aide d'urgence.

Engagements prévus et autres réalisations

### Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Le ministère a poursuivi le Programme d'assurance de la qualité des évaluations médicales, qui fournit des analyses et de l'information sur le processus de décision concernant l'octroi ou le refus de prestations. Les résultats de ce programme permettront d'éclairer et d'améliorer les politiques, les procédés et la formation. De plus, le programme permettra aux évaluateurs médicaux individuels de connaître leurs points forts et leurs points à améliorer.

Le ministère a poursuivi les discussions avec des organismes sans but lucratif œuvrant pour les personnes handicapées et des programmes publics d'autres administrations sur les moyens d'améliorer le programme. Parmi les intervenants consultés figurent les provinces, les territoires et l'Association internationale de la sécurité sociale. Le ministère a également mené des consultations par l'entremise de la Table ronde des clients et des intervenants du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

### Programme canadien pour l'épargne-invalidité

Le Programme canadien pour l'épargne-invalidité aide les personnes handicapées admissibles et leur famille à épargner pour l'avenir. Dans le cadre de ce programme, le gouvernement verse des subventions de contrepartie, ainsi que des bons, dans le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) des bénéficiaires handicapés. À la fin de mars 2021, un total de 219 524 REEI étaient ouverts. Au fil du temps, le gouvernement a versé 3,15 milliards de dollars en subventions et 1,41 milliard de dollars en bons dans ces REEI.

La souscription à un REEI est en augmentation constante depuis la mise en œuvre du programme. Toutefois, cette augmentation s'est ralentie au cours de l'exercice 2020 à 2021 (par rapport à l'exercice 2019 à 2020). Ce ralentissement pourrait être attribué, en partie, aux restrictions liées à la pandémie, qui ont limité la capacité du programme à mener des activités de sensibilisation. La valeur totale des actifs détenus dans des REEI atteint maintenant 7,41 milliards de dollars.

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

Le ministère a pris des mesures pour améliorer la prestation de services. Il a notamment amélioré l'accès aux demandes en ligne et a rédigé de nouvelles lettres destinées aux cotisants afin de les encourager à faire une demande en ligne.

De plus, le ministère a mené à bien un projet pilote qui visait à réduire le délai de traitement d'un appel sur une décision. Pour ce faire, diverses données et analyses ont été utilisées pour repérer les dossiers en appel plus complexes. Les conclusions

aideront à améliorer les approches ministérielles pour le traitement des dossiers en appel, offrant ainsi un meilleur service aux Canadiens.

La pandémie a donné l'occasion au Programme canadien pour l'épargne-invalidité de repenser sa stratégie d'envoi postal. Initialement, cette stratégie visait un petit nombre de juridictions où la participation au programme était faible. Cependant, les responsables du programme prévoyaient que le paiement unique aux personnes en situation de handicap encouragerait plus de personnes à demander le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). Cela signifiait qu'un plus grand nombre de personnes handicapées seraient potentiellement admissibles à l'ouverture d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Ces personnes pourraient alors être admissibles pour recevoir la subvention et le bon. C'était une excellente occasion d'informer une plus grande population de bénéficiaires potentiels du REEI à propos du programme. En conséquence, le programme a modifié sa stratégie initiale d'envoi de courrier. La stratégie révisée visait tous les Canadiens âgés de 0 à 49 ans admissibles au CIPH dans chaque province et territoire. L'envoi postal a contribué à mieux faire connaître le Programme canadien pour l'épargne-invalidité à l'ensemble de la population qui pouvait en bénéficier. En mars 2021, à la suite de cet envoi, 4 988 nouveaux REEI ont été enregistrés. Il s'agit du troisième plus grand nombre de nouveaux REEI enregistrés en un mois depuis la création du programme.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le ministère fait de grands efforts pour offrir des pensions et des prestations aux Canadiens admissibles. Ces efforts cadrent avec le pilier Participation à l'économie et prospérité du Cadre des résultats relatifs aux genres. Ce pilier soutient la réduction de la pauvreté et l'amélioration des résultats en matière de santé pour divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes non binaires.

Voici quelques exemples de la manière dont le ministère soutient le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être :

Grâce à la hausse de l'**exemption des revenus d'emploi appliquée au Supplément de revenu garanti (SRG),** 13 % des bénéficiaires du SRG et de l'Allocation ont reçu des prestations plus élevées. Parmi ces 13 % de bénéficiaires du SRG et de l'Allocation qui ont déclaré un revenu d'emploi ou d'activité indépendante en 2019, le revenu annuel moyen était de 9 600 dollars. Les hommes ont déclaré un revenu annuel moyen de 10 500 dollars, tandis que les femmes ont déclaré un revenu annuel moyen de 8 700 dollars. Un peu plus d'hommes (53 %) que de femmes (47 %) ont bénéficié directement de la hausse de l'exemption des revenus d'emploi appliquée au SRG. Toutefois, les augmentations annuelles des prestations étaient légèrement plus élevées pour les femmes (1 624 $) que pour les hommes (1 570 $).

Grâce à l'**inscription proactive à la pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)**, les aînés inscrits ont reçu en moyenne 260 dollars par mois en

prestations du RPC. Beaucoup de ces aînés avaient une faible participation au marché de travail pendant leurs années de travail et avaient un faible revenu. Selon les projections du Bureau de l'actuaire en chef, la majorité de ces aînés seraient des femmes.

Le **Programme canadien pour l'épargne-invalidité** (PCEI) s'aligne sur le pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être du Cadre des résultats relatifs aux genres. Il soutient l'objectif de réduire le nombre de personnes marginalisées et sous-représentées vivant dans la pauvreté. Combiné à d'autres programmes fédéraux de soutien et de prestations, le PCEI améliore la sécurité financière des personnes handicapées admissibles. Elles sont ainsi moins susceptibles de connaître la pauvreté.

Plus précisément, le programme vise les Canadiens ayant un handicap grave et prolongé qui sont admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). L'admissibilité au CIPH est une exigence pour ouvrir un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) et recevoir la subvention et le bon. C'est pour cette raison que le ministère a poursuivi ses activités de sensibilisation pour promouvoir l'ouverture de REEI auprès des personnes admissibles.

Voici la répartition des bénéficiaires de REEI, par sexe, parmi les personnes de 0 à 59 ans admissibles au CIPH en date du 31 décembre 2020 :

- 39,8 % de femmes (83 343);
- 59,2 % d'hommes (123 950);
- 1,0 % de personnes sans sexe défini (2 002).

De même, voici la répartition des bénéficiaires de REEI, par sexe, parmi les personnes de 0 à 49 ans admissibles au CIPH. Ces Canadiens atteints d'une invalidité grave et prolongée sont dans la fourchette d'âge pour obtenir la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité :

- 38,0 % de femmes (67 258);
- 60,9 % d'hommes (107 786);
- 1,1 % de personnes sans sexe défini (1 960).

## Expérimentation

Le ministère a entrepris un essai postal auprès des aînés admissibles au **Supplément de revenu garanti (SRG)** qui ne s'étaient pas encore prévalus de cette prestation. Le ministère a mis à jour les lettres actuellement utilisées afin de :

- supprimer une exigence de documentation fastidieuse;
- modifier le libellé actuel;
- appliquer des changements pour apaiser les inquiétudes signalées par les aînés;
- appliquer d'autres changements non fondés sur les résultats de la recherche comportementale.

Le ministère a ensuite mis à l'essai les nouvelles lettres auprès de 66 803 personnes afin de comparer leur efficacité à celle des lettres précédemment utilisées. Les résultats suggèrent que la suppression de certaines exigences administratives a entraîné une augmentation significative (17 %) du nombre de demandes pour le SRG. Cela était particulièrement vrai pour un groupe spécifique de demandeurs (les aînés mariés à un non-pensionné de la Sécurité de la vieillesse [SV]). Cependant, certains autres changements ont entraîné une diminution (11 %) des demandes pour un autre groupe (aînés mariés à un pensionné de la SV). Le travail qualitatif et les données supplémentaires ont fourni des indications sur la manière d'améliorer davantage les lettres et d'accroître le nombre de demandes pour le SRG.

## Le Programme de développement durable à l'horizon 2030

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a soutenu les objectifs de développement durable (ODD) en bonifiant l'exemption des gains aux fins du **Supplément de revenu garanti** (SRG). Cette mesure a contribué aux ODD suivants :

- **Pas de pauvreté (ODD 1)** – La bonification permet aux bénéficiaires du SRG et de l'Allocation qui travaillent de gagner plus de revenu avant que leurs prestations ne soient réduites. Ces personnes ont obtenu une augmentation annuelle moyenne de 1 595 dollars de leurs prestations grâce à la bonification de l'exonération des gains aux fins du SRG.
- **Égalité entre les sexes (ODD 5)** – Les augmentations annuelles des prestations ont été légèrement plus élevées chez les femmes (1 624 $) que chez les hommes (1 570 $).
- **Travail décent et croissance économique (ODD 8)** – Compte tenu de la bonification, les bénéficiaires du SRG et de l'Allocation qui travaillent ont constaté une augmentation annuelle moyenne de 1 595 dollars de leurs prestations.

Le **paiement unique à l'intention des aînés** a été versé pour atténuer les répercussions financières de la pandémie. Cette mesure a contribué aux ODD suivants :

- **Pas de pauvreté (ODD 1)** – Le paiement a soutenu financièrement 6,7 millions de personnes âgées et proches de la retraite, dont 2,3 millions de personnes à faible revenu.
- **Égalité entre les sexes (ODD 5)** – Plus de femmes que d'hommes ont reçu le paiement unique. Parmi les bénéficiaires de la SV qui ont reçu le paiement unique, 54 % (3,6 millions) étaient des femmes et 46 % (3,1 millions) étaient des hommes.
- **Travail décent et croissance économique (ODD 8)** – Étant donné que tous les bénéficiaires de la SV étaient visés par cette mesure, et que plus de la moitié (57 %) avaient un revenu de 30 000 dollars ou moins. Le montant du paiement

était encore plus élevé pour les bénéficiaires de la SV à faible revenu qui reçoivent également le SRG ainsi que pour les personnes âgées à faible revenu qui reçoivent l'Allocation.

En améliorant la sécurité financière à long terme des personnes handicapées, le **Programme canadien d'épargne-invalidité** (PCEI) soutient le bien-être de ses bénéficiaires et facilite leur pleine participation à la vie communautaire. Le PCEI soutient les ODD suivants :

- **Pas de pauvreté (ODD 1) –** L'octroi d'une subvention de contrepartie fondée sur les contributions et d'un bon destiné aux bénéficiaires à revenu faible ou modeste (qui ne nécessite pas de contribution personnelle) garantit une épargne à long terme aux personnes handicapées, en particulier dans cette fourchette de revenus.
- **Bonne santé et bien-être (ODD 3) –** Le PCEI encourage l'épargne à long terme afin d'améliorer la sécurité financière des Canadiens ayant des incapacités graves et prolongées. Cette épargne est particulièrement importante plus tard dans la vie, car les parents et la famille pourraient ne plus être en mesure de fournir du soutien. La sécurité financière peut soutenir la santé et le bien-être du bénéficiaire, en particulier après l'âge de 59 ans, lorsque en général les retraits monétaires commencent.

## Résultats atteints

| Résultat ministériel | Indicateurs de rendement | Cible | Date pour atteindre la cible | Résultats réels pour l'exercice 2018 à 2019 | Résultats réels pour l'exercice 2019 à 2020 | Résultats réels pour l'exercice 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Les aînés disposent d'un soutien du revenu pour la retraite | Pourcentage d'aînés qui reçoivent la pension de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles[1,2] | 97% | Mars 2021 | 97% (2016) | 97.2% (2017) | 97.1% (2018) |
| | Pourcentage d'aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles[3] | 90% | Mars 2021 | 91% (2016) | 91.1% (2017) | 91.2% (2018) |
| | Pourcentage des cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des | 99% | Mars 2021 | 99% (2016) | 99% (2017) | 99% (2018) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | prestations de retraite[4] | | | | | |
| | Pourcentage d'aînés vivant dans la pauvreté | Sans objet[5] | Sans objet | 6.0% (2017)[6] | 5.6% (2018)[6] | 5.4% (2019)[6] |
| 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 | 66% | Mars 2021 | 63% (2017) | 65% (2018) | 65% (2019) |
| | Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées qui détiennent un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées | 37% | Décembre 2020 | 34% (2018) | 35% (2019) | Non disponible[7] |
| | Pourcentage de bénéficiaires d'un 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 | 83% | Décembre 2020 | 83% (2018) | 84% (2019) | 80% (2020) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Les clients reçoivent en temps opportun des services efficients et de grande qualité qui répondent à leurs besoins[8] | Nombre de cibles établies pour les normes de service des services 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 | 10 sur 10 | Mars 2023 | 5 sur 10[9] | 5 sur 10[9] | 5 sur 10[9] |
| | Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité | 90% | Mars 2021 | 96% | 97% | 98% |
| | Pourcentage des décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans un délai de 120 jours civils | 80% | Mars 2021 | 63% | 54% | 61%[10] |
| | Pourcentage des pensions de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité | 90% | Mars 2021 | 92% | 91% | 91% |

**Remarques:**

1. Il y a un délai de trois ans pour l'obtention des données.
2. La cible pour l'adhésion à la pension de la Sécurité de la vieillesse tient compte du fait que les personnes de 65 ans et plus ne demandent pas toutes les prestations de la SV dès qu'elles deviennent admissibles. En 2018, davantage d'aînés ont profité de la clause de report de la pension, ce qui explique la diminution du taux d'adhésion comparativement à l'année précédente.
3. La population d'aînés admissibles estimée comprend les personnes âgées de 65 ans et plus qui reçoivent présentement le SRG et celles qu'on estime admissibles, mais qui ne le reçoivent pas dans le moment. Il y a un délai de trois ans dans l'obtention des données.
4. Quiconque a effectué au moins une cotisation valide au Régime de pensions du Canada (RPC) est admissible à recevoir une pension de retraite mensuelle. Les cotisants au RPC admissibles âgés de 70 ans et plus comprennent ceux qui reçoivent déjà la pension de retraite et ceux qui y sont admissibles, mais qui ne la reçoivent pas en ce moment (y compris les gens qui peuvent avoir choisi de ne pas la recevoir). Il y a un délai de trois ans dans l'obtention des données.

5. Il s'agit d'un indicateur contextuel, que le ministère utilise pour surveiller les tendances sociales générales et éclairer l'élaboration de ses politiques. Aucun résultat précis n'est ciblé en lien avec l'aspect mesuré par cet indicateur. Cet indicateur contextuel se fonde sur le seuil de pauvreté officiel du Canada, lequel est établi d'après la mesure du panier de consommation. Les données sont recueillies par Statistique Canada au moyen des données de l'Enquête canadienne sur le revenu[ii]
6. Les résultats pour les années précédentes ont été mis à jour pour tenir compte du fait que Statistique Canada a redéfini la mesure du panier de consommation pour 2018.
7. Cet indicateur se fonde sur une année civile. Il y a un délai d'un an pour l'obtention des données. Les données pour 2020 seront disponibles à la fin de 2021 et seront publiées dans le prochain rapport.
8. Les normes de services sont publiées sur www.canada.ca.
9. Le ministère doit faire des choix stratégiques quant aux services qu'il offre afin d'utiliser ses ressources de manière optimale. L'objectif demeure de fournir les meilleurs services possibles et de respecter les normes de service. Cependant, le ministère priorise les démarches activant le paiement des prestations aux clients le plus tôt possible.
10. Dans le cas de la prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada, le ministère ne peut prendre une décision qu'une fois que les clients ont soumis tous les renseignements nécessaires. Le ministère priorise le traitement des demandes selon la nature de la demande (p. ex. les personnes atteintes d'une maladie en phase terminale; celles qui présentent une condition grave; celles qui présentent une demande régulière). Les cas complexes nécessitent souvent plus de temps pour examiner les renseignements et communiquer avec les demandeurs ou leur médecin, ce qui se répercute sur le temps de traitement.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues 2020 à 2021 * | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses brutes | 60 951 895 699 | 113 898 809 509 | 113 721 009 863 | 113 654 967 403 | (243 842 106) |
| Dépenses dans des comptes à fins déterminées | 0 | 52 946 913 810 | 51 313 650 426 | 51 313 650 426 | (1 633 263 384) |
| Recettes prévues affectées aux dépenses | 271 422,277 | 271 422 277 | 373 233 372 | 328 698 504 | 57 276 227 |
| Dépenses nettes** | 60 680 473 422 | 60 680 473 422 | 62 034 126 065 | 62 012 618 473 | 1 332 145 051 |
| Aucun écart significatif. | | | | | |

Remarques :

* « Les « dépenses prévues » peuvent différer du Budget principal des dépenses, car elles comprennent les montants à dépenser pour les comptes à des fins déterminées (comme les comptes de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada). Ces montants comprennent les prestations versées aux clients et les montants associés au paiement de ces prestations.

** Les « dépenses nettes » excluent les montants dépensés au titre des comptes à des fins déterminées.

Voir 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 2020 à 2021 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020 à 2021 | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|
| 5 530 | 6 159 | 629 |
| Explication de l'écart : L'augmentation des ETP reflète principalement le personnel supplémentaire embauché pour évaluer et traiter les prestations de la Sécurité de la vieillesse. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[iii].

## Apprentissage, développement des compétences et emploi

**Description** : 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 offrir une aide aux personnes qui sont temporairement sans emploi.

## Résultats

**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.**

Mesures liées à la pandémie

Le ministère a appuyé la distribution d'un montant supplémentaire de 1,5 milliard de dollars aux provinces et aux territoires par l'entremise des **ententes sur le développement de la main-d'œuvre.** Ce financement supplémentaire a été versé en réponse à la pandémie pour aider les particuliers et les employeurs à obtenir un soutien à la formation et à l'emploi. Cet investissement supplémentaire était destiné aux Canadiens appartenant à des groupes sous-représentés, comme les personnes handicapées, les Autochtones, les femmes et les membres des communautés racisées. Il soutenait également les personnes des secteurs les plus durement touchés par la pandémie, notamment la construction, le transport et l'hôtellerie.

Le ministère a apporté des changements temporaires à la partie II de la ***Loi sur l'assurance-emploi***. Ces changements ont permis à un plus grand nombre de Canadiens d'avoir accès aux programmes de formation et de perfectionnement des compétences dont ils avaient besoin pendant la pandémie.

De plus, le ministère a accordé plus de latitude aux provinces et aux territoires dans le cadre de ces ententes, notamment en leur permettant de reporter les fonds non dépensés de 2020 à 2021. Des assouplissements supplémentaires ont permis d'offrir des services d'accompagnement tels que du soutien en santé mentale et à la mobilité aux personnes admissibles participant à des programmes plus intensifs. Ils ont aussi contribué à couvrir divers coûts liés aux besoins en technologies de l'information pour répondre aux nouvelles difficultés posées par la pandémie.

Le **Centre des compétences futures** a lancé des initiatives visant à soutenir la relance du marché du travail, notamment :

- la mise en relation des travailleurs et des employeurs avec des formations à l'emploi dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie;
- le financement de 36 projets de recherche visant à étudier comment les secteurs doivent s'adapter pour relever les défis et profiter des possibilités que présentent les technologies numériques;

- le lancement de l'appel de propositions « Préparer l'avenir du travail », qui consistait notamment à sélectionner des projets qui apportent des solutions pratiques :
    - pour les travailleurs et les employeurs touchés par la pandémie;
    - pour préparer la main-d'œuvre aux possibilités et aux emplois de demain.

Engagements prévus et autres réalisations

**Doter les Canadiens des outils dont ils ont besoin pour réussir sur le marché du travail en constante évolution.**

Le ministère a continué de soutenir les particuliers et les employeurs en collaborant avec les provinces et les territoires pour mettre en œuvre les **ententes sur le développement du marché du travail (EDMT),** et les **ententes sur le développement de la main-d'œuvre (EDMO)**. Ces ententes aident les Canadiens, y compris les Canadiens appartenant à des groupes sous-représentés, à obtenir une formation, à perfectionner leurs compétences et à acquérir une expérience professionnelle. Le ministère a transféré environ 2,5 milliards de dollars dans le cadre des EDMT et 922 millions de dollars dans le cadre des EDMO afin d'aider les particuliers et les employeurs partout au Canada. Chaque année, plus d'un million de Canadiens bénéficient de programmes et de mesures d'aide dans le cadre de ces ententes.

Le **Conseil des Compétences futures,** un volet du programme Compétences futures, a publié un rapport intitulé *Le Canada – Une nation axée sur l'apprentissage.* Ce dernier comprenait des recommandations qui ont influencé les annonces relatives à la formation du budget 2021. Il a également orienté les efforts déployés par les ministères fédéraux pour faire progresser le développement de la main-d'œuvre afin de soutenir les priorités de l'ensemble du gouvernement.

Le **Centre des compétences futures**, autre composante du même programme, est un centre indépendant de recherche appliquée et d'innovation. Il a dépassé son plan qui prévoyait de présenter les résultats de 12 projets de recherche. En effet, au cours de l'exercice 2020 à 2021, le Centre a publié plus de 30 documents de recherche et une série de six balados. Ils ont été partagés et téléchargés environ 6 000 fois à ce jour par des chercheurs d'emploi, des travailleurs, des employeurs, des prestataires de services et des représentants institutionnels de tous les paliers de gouvernement. Ces produits leur ont permis de s'adapter, de suivre le rythme du changement et de répondre aux besoins changeants en matière de compétences et de main-d'œuvre. Ils aident aussi les Canadiens à se préparer aux emplois de demain.

Le **Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles** a financé 30 organisations qui ont soutenu le perfectionnement des compétences des Canadiens, notamment des Autochtones, des nouveaux arrivants, des personnes handicapées et des personnes issues des communautés de langue officielle minoritaire. Les

bénéficiaires du projet ont pu mettre en relation des Canadiens aptes au travail avec des employeurs potentiels. Les employeurs ont ainsi pu répondre à la demande urgente de travailleurs qualifiés dans des secteurs tels que les soins de santé, l'industrie alimentaire et la logistique.

Pour répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail, le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a renouvelé son approche de perfectionnement des compétences. Rebaptisée **Compétences pour la réussite**, la nouvelle approche remplace l'influent cadre des compétences essentielles, créé il y a plus de 25 ans. Cette nouvelle approche des compétences aidera les Canadiens à devenir plus résilients et adaptables et à répondre aux besoins changeants des employeurs alors que le Canada commence à sortir de la pandémie.

### Soutenir la formation en apprentissage, l'innovation et l'accès aux métiers spécialisés

La fermeture de la plupart des établissements d'enseignement postsecondaire et les fermetures périodiques de nombreux lieux de travail ont eu une incidence négative sur le nombre de **Subventions aux apprentis** accordé. Ces fermetures ont eu des conséquences sur la progression des apprentis dans leur apprentissage, qui sert de référence pour l'octroi des subventions. Par conséquent, le ministère a accordé moins de Subventions incitatives aux apprentis et de Subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti que prévu. Cependant, il a octroyé 2 318 Subventions incitatives aux apprentis pour les femmes, dépassant ainsi l'objectif fixé pour l'exercice 2020 à 2021.

Grâce au programme des **Métiers spécialisés et apprentissage (Sceau rouge)**, le ministère a mis au point cinq nouvelles normes et 15 nouveaux examens avec ses partenaires. Un grand nombre de centres d'examen canadiens ont été fermés pendant de nombreux mois et ont rouvert avec des services limités en raison de la pandémie. Cela a eu une incidence négative sur l'objectif de remettre 25 000 certifications avec mention Sceau rouge. Il y a un délai d'un an dans l'obtention des données. Les résultats pour l'exercice 2020 à 2021 seront disponible en avril 2022 et rapportés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.

Le **Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés** comptait 13 projets en cours, contre un objectif de neuf. Ces projets continuent d'encourager les Canadiens à explorer les carrières dans les métiers spécialisés et à s'y préparer. Les résultats de l'exercice 2019 à 2020 indiquent qu'il y a eu 3 056 participants aux projets. Les résultats réels pour l'exercice 2020 à 2021 n'étaient pas disponibles au moment de la publication de ce rapport. L'enquête utilisée pour recueillir ces données a été reportée en raison de la pandémie. En conséquence, les résultats réels pour l'exercice 2020 à 2021 seront publiés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.

Le **Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical** a continué de soutenir la formation en apprentissage en milieu syndical, l'innovation et l'amélioration des partenariats dans les métiers du programme Sceau rouge. Au total, le ministère a investi environ 63 millions de dollars pour les nouveaux projets approuvés. Cela a permis de financer 54 projets de partage des coûts d'équipement pour fournir de nouveaux équipements de formation. Ces équipements permettent de dispenser une formation de meilleure qualité et de disposer d'une main-d'œuvre plus qualifiée et plus productive dans les métiers. En outre, le ministère a financé 16 projets d'innovation à partir de l'exercice 2020 à 2021. Les données de l'exercice 2019 à 2020 indiquent qu'il y a eu 17 146 participants aux projets. Les résultats réels pour l'exercice 2020 à 2021 n'étaient pas disponibles au moment de la publication de ce rapport. L'enquête utilisée pour recueillir ces données a été reportée en raison de la pandémie. En conséquence, les résultats réels pour l'exercice 2020 à 2021 seront publiés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.

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

Mesures liées à la pandémie

La pandémie a intensifié le besoin d'avoir diverses mesures de soutien, puisque les jeunes plus marginalisés et sous-représentés risquent de se désintéresser de l'école en cette période sans précédent. Pour cette raison, le ministère a octroyé 15 millions de dollars pour permettre aux organisations de proposer des mesures de soutien en ligne et d'accroître la connectivité pour les étudiants. Il s'agissait notamment d'améliorer l'accès aux ordinateurs portables, aux tablettes et aux services Internet pendant la pandémie. Ces fonds ont été versés à sept organisations.

Le ministère a mis en œuvre d'autres mesures pour soutenir les étudiants pendant la pandémie :

- Une pause de six mois sur l'accumulation des intérêts et les paiements pour tous les **prêts canadiens aux étudiants et les prêts canadiens aux apprentis.** Le moratoire a été mis en place du 30 mars au 30 septembre 2020.
- La **Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants**, qui a fourni près de 3 milliards de dollars en soutien financier à plus de 709 000 étudiants et diplômés récents. Entre mai et août 2020, les étudiants admissibles ont reçu 1 250 dollars par mois, et 750 dollars supplémentaires s'ils avaient des personnes à charge ou un handicap.

Engagements prévus et autres réalisations

**Programme canadien pour l'épargne-études**

Le Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) a collaboré avec des partenaires gouvernementaux et communautaires pour améliorer l'accès au **Bon**

**d'études canadien** en favorisant la sensibilisation et en partageant les pratiques exemplaires. Les partenaires ont notamment participé aux réunions régulières du Réseau des champions du Bon d'études canadien pour discuter des conséquences de la pandémie sur les activités de sensibilisation.

**L'Enquête sur les approches en matière de planification des études** de 2020 a recueilli des informations détaillées sur la façon dont les Canadiens préparent les études postsecondaires de leurs enfants. Les résultats préliminaires ont été publiés à l'automne 2020. Ils montrent que 69 % des enfants ont des économies mises de côté pour leurs études postsecondaires. Le REEE est la méthode d'épargne la plus courante; 85 % des enfants ayant des épargnes pour leurs études ont un REEE. Les résultats appuieront la recherche visant à mettre en œuvre des politiques et des programmes qui aident les familles à planifier et à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants. Ils permettront également de déterminer la connaissance qu'ont les Canadiens des programmes gouvernementaux actuels.

### Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants

Le ministère a versé environ 11,8 millions de dollars à **Indspire** pour favoriser l'accès des étudiants autochtones à l'enseignement postsecondaire. Le programme de bourses d'études et de perfectionnement Bâtir un avenir meilleur de l'organisation a reçu la majeure partie du financement. Une autre partie a servi à soutenir des projets de recherche et des activités de mentorat.

En raison de la COVID-19, le ministère a adapté son approche de mise en œuvre du **Programme de mobilité étudiante vers l'étranger** (PMEE). En utilisant une partie du Fonds d'innovation du PMEE, le ministère a travaillé avec ses partenaires de prestation, Collèges et Instituts Canada et Universités Canada. Ces partenaires ont, à leur tour, aidé 107 établissements postsecondaires canadiens à entreprendre 130 projets qui leur ont permis de mettre à l'essai de nouveaux outils et de nouvelles mesures de soutien pour les étudiants, notamment des expériences de mobilité virtuelle, et des programmes adaptés au contexte de la COVID-19. Les partenaires ont également préparé le lancement complet du projet pilote qui aura lieu lorsque les étudiants pourront voyager à l'étranger en toute sécurité.

### Programme canadien d'aide financière aux étudiants

Le Programme canadien d'aide financière aux étudiants (anciennement connu sous le nom de Programme canadien de prêts aux étudiants) a pris diverses mesures pour rendre l'éducation postsecondaire plus accessible et plus abordable :

- Il a supprimé les restrictions pour les emprunteurs ayant une incapacité permanente qui ont déjà eu recours au Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une incapacité permanente dans le passé. Auparavant, les emprunteurs qui avaient cessé leurs études pendant cinq ans ne

pouvaient pas recevoir d'autres prêts et subventions avant que les prêts en cours aient été remboursés.
- Cette mesure a permis aux étudiants ayant une incapacité permanente d'accéder plus facilement à un financement supplémentaire.
- Il a mis en œuvre un congé sans intérêt et sans paiement jusqu'à concurrence de dix-huit mois, pour les emprunteurs qui prennent un congé temporaire de leurs études pour des raisons médicales ou parentales.
- Il a mené à bien un projet pilote de trois ans (Actions compétences) offrant :
    - une bourse complémentaire pour les étudiants qui ne poursuivaient plus d'études secondaires depuis au moins 10 ans;
    - la possibilité d'utiliser les revenus de l'année en cours (au lieu de ceux de l'année précédente) dans l'évaluation des besoins. Ceci s'appliquait lorsque l'étudiant avait connu une baisse de revenus pendant l'année en cours.

Le ministère a soutenu les annonces du gouvernement du Canada concernant diverses aides financières pour l'année scolaire 2020 à 2021 :

- Le montant des **Bourses canadiennes d'études** a été doublé pour atteindre jusqu'à 6 000 dollars pour les étudiants à temps plein et jusqu'à 3 600 dollars pour les étudiants à temps partiel.
- Le doublement des **Bourses canadiennes d'études pour les étudiants ayant une invalidité permanente et les étudiants ayant des personnes à charge**. L'augmentation du plafond hebdomadaire des prêts canadiens aux étudiants de 210 $ à 350 $.
- La suppression de la contribution attendue des étudiants et de leurs conjoints pour déterminer le montant d'aide financière auquel un étudiant a droit.

**Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient**

Mesures liées à la pandémie

Le **Programme des travailleurs étrangers temporaires** a pris un certain nombre de mesures pour soutenir les travailleurs étrangers temporaires en réponse à la COVID-19, telles que :

- l'ajout de règlements, en avril 2020, qui obligent les employeurs à respecter de nouvelles exigences en matière de santé et de sécurité;
- l'adaptation du **Réseau de soutien des travailleurs migrants**, mis à l'essai en Colombie-Britannique, et l'élargissement du financement à trois autres organisations de soutien aux travailleurs migrants ailleurs au Canada. Cela a permis aux organisations de fournir une assistance directe aux travailleurs touchés par la pandémie pendant le processus d'arrivée et tout au long de leur résidence au Canada;
- l'amélioration des inspections des employeurs et du traitement des dénonciations et des allégations relatives à la non-conformité d'employeurs;
- l'amélioration de la coordination et du partage d'informations avec les partenaires provinciaux et territoriaux. Ainsi, les autorités responsables pouvaient réagir

rapidement aux problèmes émergents, notamment aux éclosions touchant les travailleurs étrangers temporaires.

De plus, le ministère a mis en œuvre une série de changements pour assurer l'efficacité du programme malgré les restrictions liées à la pandémie. Cela comprend de :

- redéfinir l'ordre de priorité des demandes des employeurs relatives aux travailleurs étrangers temporaires afin de se concentrer sur les secteurs économiques clés et les professions essentielles pour lutter contre la pandémie de COVID-19;
- réduire la charge administrative des employeurs en éliminant la nécessité de soumettre les modifications mineures et en acceptant les études d'impact sur le marché du travail par voie numérique;
- renforcer les critères de demande pour refléter l'évolution de la situation du marché du travail et faire en sorte que les Canadiens continuent d'être considérés en premier pour les emplois. Le ministère a mis en place des remboursements de frais pour les employeurs admissibles qui n'ont plus besoin de travailleurs étrangers temporaires;
- permettre aux travailleurs étrangers temporaires à bas salaire de travailler au Canada pendant de plus longues périodes afin de réduire le nombre de voyages internationaux. Cela comprenait une prolongation d'un mois pour permettre une période de quarantaine.

Le 19 avril 2020, **le Guichet-Emplois** a créé et lancé la page de recherche de possibilités d'emploi et de carrière en contexte de pandémie de COVID-19. Cette ressource spécialisée soutenait les chercheurs d'emploi qui recherchaient du travail et des aides à l'emploi. La page a été consultée plus de 2,2 millions de fois.
Le Guichet-Emplois a également envoyé des courriels ciblés aux demandeurs de la Prestation canadienne d'urgence versée par l'assurance-emploi. Ces courriels faisaient la promotion des emplois disponibles dans des industries spécifiques et des ressources provinciales et territoriales. Le programme a envoyé plus de 1,3 million de courriels aux demandeurs, avec un taux de clic global de 16 %. Un tel taux de réponse dépasse de loin le taux moyen de réponses aux courriels du gouvernement, soit 2 à 3 %.

Pour aider les jeunes à trouver des emplois d'été de qualité, le ministère a rapidement introduit des assouplissements temporaires dans le programme **Emplois d'été Canada**. Ces changements ont mené à la bonification de la subvention salariale, à l'offre de stages à temps partiel et au prolongement de la période de stage au-delà des mois d'été. Cela a permis de remédier à la réduction et à la perte généralisée d'emplois. En outre, le ministère et huit partenaires de la Stratégie emploi et compétences jeunesse ont obtenu un financement accru pour soutenir les jeunes Canadiens dans des secteurs critiques et à forte demande tels que la santé, les services communautaires et les technologies de l'information.

Le ministère a investi 266 millions de dollars supplémentaires pour offrir de précieux **stages rémunérés aux étudiants**, faisant passer son objectif initial de 15 000 à

40 000 stages. Ceci a permis la création de 44 511 stages pratiques pour étudiants au cours de l'exercice 2021 à 2022.

Le ministère a fourni 13,3 millions de dollars supplémentaires, dans le cadre du **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées**. Ce financement a permis de soutenir la formation et l'emploi sécuritaires des personnes handicapées et a aidé les employeurs à rendre les lieux de travail accessibles et inclusifs. Ce financement supplémentaire a permis aux organismes communautaires de réaliser neuf nouveaux projets et d'améliorer jusqu'à six projets actuels, répondant aux besoins de plus de 2 000 personnes handicapées et de 5 500 employeurs.

Le ministère a fourni 23 millions de dollars à Collèges et Instituts Canada au moyen du **Programme d'appui aux initiatives sectorielles**. Cet investissement avait pour but de former rapidement des assistants en soins de soutien pour les établissements de soins à long terme et à domicile. L'initiative a été lancée en décembre 2020 en tant que projet pilote visant à mettre à l'essai un nouveau modèle de recrutement et de formation pour les assistants en soins de soutien. Ce modèle comprend une formation en ligne, un apprentissage intégré au travail et un microprogramme. L'initiative visait également à développer un parcours pour aider les nouveaux travailleurs à passer de leur microprogramme à un certificat complet. Elle a aussi examiné comment améliorer l'uniformité en ce qui concerne les programmes de formation, les exigences professionnelles et les compétences de base dans l'ensemble du secteur. L'objectif de cette exploration était de créer des normes communes.

Engagements prévus et autres réalisations

**Contribuer à l'efficacité du marché du travail**

Le **Programme d'appui aux initiatives sectorielles** a financé 31 projets, qui ont généré 78 rapports d'information actualisés sur le marché du travail. Ces derniers ont aidé les secteurs clés de l'économie canadienne à repérer, prévoir et résoudre leurs problèmes en matière de ressources humaines et de compétences. Comme prochaine étape, le ministère continuera de s'appuyer sur les réussites du Programme d'appui aux initiatives sectorielles et d'en élargir l'impact. L'objectif est de soutenir une gamme plus vaste d'activités axées sur des secteurs spécifiques, notamment de la formation et du perfectionnement pour les travailleurs et l'élaboration de solutions aux défis des employeurs en matière de main-d'œuvre.

**Mettre en relation les travailleurs et les emplois**

Le **Guichet-Emplois** a affiché plus de 88 000 offres d'emploi financées par le programme **Emplois d'été Canada** sur son site Web et son application mobile. Ces affichages d'Emplois d'été Canada ont attiré 1,3 million de vues. En outre, le ministère a mis à jour la **Classification nationale des professions** afin de refléter les nouvelles

exigences émergentes des emplois. Elle sera publiée au cours de l'exercice 2021 à 2022.

### Appuyer le renouvellement des relations avec les peuples autochtones

Le ministère a poursuivi son engagement à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones et à soutenir les efforts visant à réduire les écarts de compétences et d'emploi entre les Canadiens autochtones et non autochtones. Il a financé plus de 110 organisations de prestation de services autochtones au moyen du **Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones**. Ces organisations ont donné des formations souples en matière de perfectionnement des compétences et d'emploi, culturellement adaptées en différenciant les Premières Nations, les Inuits, la Nation métisse et les Autochtones urbains ou non affiliés. Elles ont aidé 41 084 clients autochtones à acquérir les compétences nécessaires pour participer pleinement à l'économie, dont 35 504 nouveaux clients. Elles ont également aidé 14 535 Autochtones à trouver un emploi et 5 392 autres à retourner aux études.

Le ministère a fourni des fonds à huit organisations autochtones nationales au moyen d'accords sur les protocoles de mobilisation pour soutenir la mobilisation, la recherche et l'élaboration de politiques. Ce financement a permis de soutenir la participation des organisations autochtones dans un certain nombre d'initiatives ministérielles, notamment des séances d'information auprès d'organisations autochtones sur le déploiement de nouveaux investissements en matière de compétences et de formation. Ces investissements soutiendront le rétablissement post-pandémique, la réduction des écarts entre les Canadiens autochtones et non autochtones et la réconciliation.

Le ministère a financé 50 projets du **Fonds pour les compétences et les partenariats** Ces projets soutiennent les partenariats entre les organisations autochtones et les employeurs de l'industrie afin d'offrir aux Autochtones une formation professionnelle liée à la demande du marché du travail. Ces projets ont permis à 3 475 nouveaux clients autochtones d'accéder à une formation, à 1 360 Autochtones de trouver un emploi et à 281 Autochtones de retourner aux études.

L'objectif initial était de soutenir l'emploi d'au moins 8 000 Autochtones d'ici le 31 mars 2021. Cet objectif devait être atteint à l'achèvement des projets pluriannuels, qui ont débuté au cours de l'exercice 2017 à 2018. Toutefois, de nombreux accords ont été prolongés jusqu'au 31 mars 2022 en raison des difficultés auxquelles de nombreux projets ont été confrontés, notamment en raison des conséquences de la pandémie. On s'attend donc à ce que les résultats en matière d'emploi à l'achèvement de tous les projets au cours de l'exercice 2021 à 2022 soient inférieurs aux prévisions initiales.

### Augmenter les possibilités d'emploi pour les jeunes

Le ministère et ses 10 partenaires fédéraux ont poursuivi la mise en œuvre des principaux objectifs de la **Stratégie emploi et compétences jeunesse**. Cette stratégie

aide les jeunes, en particulier ceux qui sont confrontés à des obstacles, à acquérir des compétences et des expériences d'apprentissage et à saisir les possibilités de trouver et de conserver un emploi ou de retourner aux études. Le **programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse**, une composante de la stratégie offerte par Emploi et Développement social Canada, a aidé 14 236 jeunes. Ce chiffre inclut les résultats définitifs du programme « Jeunes en mouvement vers l'emploi », financé en vertu de l'entente de contribution Canada-Québec, ainsi que des résultats partiels du financement octroyé en réponse à la COVID-19.

Dans le cadre de la stratégie, le ministère est le seul responsable de la prestation des programmes **Emplois d'été Canada** et **Droit au but**. Le programme Emplois d'été Canada a fourni des stages professionnels de qualité à plus de 67 700 jeunes grâce à des subventions salariales versées aux employeurs. Grâce à Droit au but, le ministère a aidé plus de 5 100 jeunes à terminer leurs études secondaires ou à faire la transition vers des études postsecondaires ou le marché du travail. Ce chiffre comprend le nombre de jeunes qui ont reçu un soutien dans le cadre de projets menés par l'Institut Tamarack, le Clubs BGC et le Ulnooweg Development Group.

Grâce au **Programme de stages pratiques pour étudiants**, le ministère a lancé une initiative visant à mettre au point des expériences innovantes d'apprentissage intégré au travail. Pendant l'exercice 2020 à 2021, le ministère a financé cinq organismes en vertu de cette initiative. Ces organismes ont amélioré l'accès de tous les étudiants de l'enseignement postsecondaire en incluant des types de possibilités de travail nouveaux et émergents Parmi ceux-ci, mentionnons :

- des stages de plus courte durée ou de plus forte intensité;
- des stages ne nécessitant pas d'apprentissage sur place;
- un accès facilité pour les étudiants qui, autrement, ne pourraient pas participer à l'apprentissage intégré au travail traditionnel.

Les résultats réels de l'initiative d'apprentissage intégré au travail pour l'exercice 2020 à 2021 n'étaient pas disponibles au moment de la publication de ce rapport. En conséquences, ils seront rapportés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.

Le programme **Service Jeunesse Canada** a noué de nouvelles relations avec les organisations grâce à des appels trimestriels avec les intervenants et a effectué des recherches et des analyses pour soutenir les innovations futures et les nouveaux éléments de conception du programme. Ces mesures contribueront à réduire les obstacles pour les jeunes autochtones et les jeunes en manque de services. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, Service jeunesse Canada a financé 7 060 stages de service et fourni 2 205 micro-contributions.

### Augmenter les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées

Afin d'accroître les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées, le **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées** a financé une formation sûre et des mesures de soutien à l'emploi pour aider les Canadiens handicapés à obtenir et à conserver de bons emplois. Ce programme, doté de 40 millions de dollars par an, a aussi soutenu les employeurs pour les aider à créer des lieux de travail plus inclusifs et accessibles. Le programme a aidé un total de 3 670 personnes handicapées, dont 1 350 ont trouvé un emploi ou sont retournées aux études. Ces résultats ne comprennent pas les données pour la province du Québec, car elles n'étaient pas disponibles au moment de la publication. Les objectifs du programme n'ont pas été atteints en raison d'un certain nombre de facteurs liés à COVID-19, notamment l'interruption des services, la réduction généralisée des emplois, le retrait des offres de stage et la fermeture des établissements d'enseignement.

### Aider les nouveaux arrivants qualifiés à trouver des emplois correspondant à leurs compétences

Le **Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers** a continué d'aider les nouveaux arrivants à trouver des emplois correspondant à leurs compétences. Actuellement, le programme finance 52 projets visant à simplifier les processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers. Ces projets aident également les nouveaux arrivants qualifiés à acquérir une première expérience de travail au Canada dans leur profession ou leur domaine d'études. Cela se fait, par exemple, au moyen de tutorat, de formation, de stages et de subventions salariales. Malgré les perturbations dues à la pandémie, le programme a fourni des services de soutien à 4 700 nouveaux arrivants qualifiés, en plus d'aider 504 participants en leur accordant des prêts pour les aider à couvrir les dépenses liées à la reconnaissance de leurs titres de compétences.

### Soutenir les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Le **Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire** a versé 14,5 millions de dollars à un réseau de 14 organismes communautaires partout au Canada qui contribuent à renforcer l'économie des communautés francophones à l'extérieur du Québec et des communautés anglophones au Québec. Ces organismes ont aidé les chercheurs d'emploi à trouver du travail et les entrepreneurs à créer ou à développer leurs entreprises, notamment dans le secteur de la garde d'enfants. Ils ont fourni aux bénéficiaires du projet des connaissances, des outils et des aides pour participer pleinement à l'économie de leur collectivité. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, plus de 99 000 personnes, entreprises et organismes dans 170 municipalités du Canada ont bénéficié du programme.

**Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les transitions relativement à l'emploi, telles qu'une perte d'emploi, une maladie, un congé de maternité ou un congé parental.**

Mesures liées à la pandémie

Dès le début de la pandémie de COVID-19, le gouvernement a entrepris de faire parvenir rapidement la **Prestation canadienne d'urgence (PCU)** aux travailleurs admissibles. La PCU était offerte aux salariés, aux travailleurs contractuels et aux travailleurs autonomes qui n'avaient pas droit à l'assurance-emploi. Parallèlement, le ministère a instauré la Prestation d'urgence de l'assurance-emploi (PUAE) à l'intention des travailleurs ayant un revenu assurable. Afin de simplifier le procédé pour les personnes ayant un urgent besoin de soutien du revenu, les deux programmes (la PCU et la PUAE) ont été annoncés publiquement comme un seul et même programme sous le nom de PCU. Ces prestations ont apporté un soutien financier aux travailleurs touchés, leur permettant de rester chez eux pour éviter de submerger le réseau des soins de santé du pays. Près de 8,9 millions de travailleurs ont reçu un soutien du revenu et plus de 71,7 milliards de dollars ont été versés dans le cadre de la PCU. La PCU a été versée pour la période allant du 15 mars 2020 au 3 octobre 2020.

À l'automne 2020, le gouvernement du Canada a transféré les travailleurs concernés vers un programme d'assurance-emploi simplifié et plus accessible. Il a ajouté trois prestations de relance temporaires pour les personnes qui n'étaient pas admissibles à l'assurance-emploi :

- la **Prestation canadienne de la relance économique**, touchée par près de 1,9 million de travailleurs, auxquels on a versé 14,8 milliards de dollars de prestations au cours de l'exercice 2020 à 2021;
- la **Prestation canadienne de maladie pour la relance économique**, touchée par environ 470 000 travailleurs, auxquels on a versé un total de 414 millions de dollars de prestations au cours des exercices 2020 à 2021;
- la **Prestation canadienne de relance économique pour les proches aidants**, touchée par près de 370 000 travailleurs, auxquels on a versé 2 milliards de dollars de prestations au cours des exercices 2020 à 2021.

Le ministère a également introduit des mesures temporaires dans le cadre du **programme Travail partagé** pour aider les employeurs et les travailleurs à éviter les licenciements. Ces mesures spéciales ont prolongé la durée des accords de travail partagé, élargi l'admissibilité et simplifié le processus de demande. Près de 4 300 accords de travail partagé ont été conclus au cours de l'exercice 2020 à 2021, soutenant environ 131 000 travailleurs.

Plus de 300 000 personnes ont obtenu de la formation ou des mesures de soutien à l'emploi financées en vertu des Ententes de développement de la main-d'œuvre et des Ententes de mise en valeur du marché du travail, tandis qu'elles recevaient la

Prestation canadienne d'urgence ou l'une des prestations canadiennes de relance économique.

En raison de la pandémie, le ministère a prolongé le **projet pilote de l'assurance-emploi pour les travailleurs saisonniers.** Devant initialement prendre fin en 2020, le projet pilote a été prolongé jusqu'au 30 octobre 2021. Cette prolongation permettra au ministère de recueillir et d'analyser plus de données sur les effets de la mesure. Cela donnera également le temps au gouvernement de réfléchir à son approche destinée à instaurer une mesure permanente.

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

De nombreuses entreprises canadiennes ont dû fermer en raison de la pandémie de COVID-19. En conséquence, les employeurs ont émis un volume sans précédent de relevés d'emploi (RE), dont un grand nombre comportait des commentaires en texte libre qui devaient être examinés par un agent. Le ministère a automatisé l'examen des commentaires en utilisant l'intelligence artificielle, accélérant ainsi le traitement des demandes d'assurance-emploi en réduisant le besoin d'intervention humaine. Depuis sa mise en œuvre en juin 2020, le modèle a traité plus de 1,25 million de commentaires et a permis d'automatiser le traitement de 47,9 % plus de RE.

En outre, le ministère a continué de soutenir les employeurs au moyen d'un certain nombre de mesures de service à la clientèle dans le cadre du **Programme des travailleurs étrangers temporaires.** Il a notamment :

- remédié aux arriérés des études d'impact sur le marché du travail, en mettant en œuvre une stratégie de réduction des stocks;
- amélioré les délais de traitement grâce à un financement accru du programme;
- mis en œuvre un projet pilote d'études d'impact sur le marché du travail de deux ans pour aider les employeurs à amener les travailleurs de l'agroalimentaire à faire la transition vers la résidence permanente;
- mis en œuvre un modèle de prévision dans le volet des talents mondiaux qui permettra de simplifier le processus de demande et d'améliorer le temps de réponse pour les employeurs qui ont déjà fait une demande. Cette mesure devrait réduire les délais de traitement de 25 %.

Parallèlement, le ministère a amélioré son soutien aux travailleurs grâce à plusieurs mesures. Il a notamment :

- ajouté un service de soutien par un agent à la ligne téléphonique existante pour aider les travailleurs étrangers temporaires à déclarer des mauvais traitements ou des abus au ministère. Ce service était offert dans diverses langues;
- financé trois organismes de soutien aux migrants de plus pour qu'ils offrent une assistance directe aux travailleurs touchés par la pandémie pendant leur séjour au Canada;

- créé un nouveau service de liaison consulaire pour améliorer le traitement des préoccupations des travailleurs. Ce service comprend un point de contact centralisé pouvant diriger la personne vers des ressources supplémentaires et pouvant coordonner la contribution des partenaires pour assurer une réponse rapide lors d'enjeux de plus grande envergure ou plus litigieux.

Pour soutenir la transition depuis l'assurance-emploi vers la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et le retour à l'assurance-emploi, le ministère a dû adapter sa stratégie de communication afin de transmettre aux Canadiens les informations parfois complexes qui évoluaient rapidement. Le ministère a eu recours à la science du comportement, en se concentrant sur l'utilisateur, pour relever les lacunes des plans et du matériel de communication actuels. Ainsi, il a pu adapter le contenu et les formats des communications afin de pallier ces lacunes. Ces mesures ont aidé les Canadiens à comprendre les calendriers de paiement des prestations et à trouver correctement les prestations auxquelles ils avaient droit.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le ministère fait de grands efforts pour accroître les possibilités pour les Canadiens d'améliorer leurs compétences, d'accéder à l'éducation postsecondaire et de se préparer au marché du travail. Ces efforts s'alignent sur les piliers du Cadre des résultats relatifs aux genres, plus particulièrement sur le pilier Éducation et perfectionnement des compétences et sur le pilier Participation à l'économie et prospérité. Ces piliers visent à créer des chances égales et des parcours diversifiés dans l'éducation et le perfectionnement des compétences. Ils favorisent la participation égale et complète à l'économie de divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes non binaires.

Voici quelques exemples de la manière dont le ministère soutient ces deux piliers :

Le ministère met en œuvre une initiative de quatre ans visant à soutenir les **programmes d'acquisition de compétences** dans leur capacité de mesurer, de surveiller et de traiter les disparités entre les sexes. L'initiative aidera également ces programmes à promouvoir un meilleur accès aux Canadiens sous-représentés sur le marché du travail. Parmi ceux-ci figurent les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les nouveaux arrivants, les membres des minorités visibles, et d'autres encore. Les activités entreprises au cours de l'exercice 2020 à 2021 ont permis de jeter les bases des priorités pour les années suivantes. Elles comprenaient les éléments suivants :

- réalisation d'un inventaire des données actuelles sur l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) recueillies par les programmes de compétences afin de repérer et de combler les lacunes en matière de données et de connaissances;

- financement d'analyses environnementales visant à résumer les recherches actuelles sur les difficultés rencontrées par les groupes sous-représentés sur le marché du travail;
- établissement d'une communauté de pratique de l'ACS+ pour renforcer la capacité des employés à appliquer l'ACS+ dans les programmes d'acquisition de compétences. Cela comprend des activités d'apprentissage mensuelles et l'accès à des outils et des ressources.

En tant que programme axé sur les besoins, le **Programme canadien d'aide financière aux étudiants** cible les étudiants à revenus faibles et moyens. Pour les soutenir pendant la pandémie, le ministère a doublé les subventions canadiennes pour étudiants ayant une invalidité permanente et pour étudiants ayant des personnes à charge. Cette mesure a eu des résultats positifs, notamment pour les femmes, les jeunes et les Canadiens à revenu faible ou moyen, les personnes handicapées et les étudiants ayant des personnes à charge. Sans l'aide de la Subvention canadienne pour étudiants, tous ces groupes sont confrontés à d'importants obstacles qui freinent leur capacité de payer leurs études postsecondaires. Les dernières données, pour l'exercice 2019 à 2020, indiquent que les femmes représentaient 60 % des bénéficiaires de la bourse d'étude canadienne. Elles montrent également que 70 % des bénéficiaires avaient moins de 25 ans.

Le **Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants** (PSAE) contribue à l'inclusion de nombreux étudiants en manque de services qui rencontrent des obstacles quand ils souhaitent suivre un enseignement postsecondaire. Il s'agit notamment des étudiants autochtones, des étudiants issus de foyers à faibles revenus et des étudiants handicapés. Le PSAE s'appuie sur deux initiatives pour soutenir ces étudiants : Indspire et le projet pilote du Programme de mobilité vers l'étranger.

Grâce à **Indspire**, les étudiants autochtones reçoivent des soutiens financiers et non financiers pour accéder à l'enseignement postsecondaire et faire la transition vers le marché du travail. Le **projet pilote du Programme de mobilité vers l'étranger** réduit les obstacles aux études et au travail à l'étranger pour les étudiants postsecondaires marginalisés et sous-représentés. Il s'agit plus particulièrement des étudiants handicapés, des étudiants issus de familles à faible revenu et des étudiants autochtones. Ces expériences les aident à développer les aptitudes, les compétences interculturelles et les réseaux internationaux nécessaires pour réussir sur le marché du travail.

## Expérimentation

Dans le cadre du **Programme d'initiatives sectorielles**, le ministère a mené à bien un projet pilote à petite échelle avec Palette, un fournisseur de formation sans but lucratif. Le projet pilote visait à mettre à l'essai et à valider un modèle d'amélioration des compétences permettant de faire passer les travailleurs des secteurs en déclin à des

secteurs à forte demande. Le projet visait spécifiquement les travailleurs en milieu de carrière du secteur du commerce de détail. Il combinait une formation en classe adaptée et un apprentissage intégré au travail pour les aider à s'orienter vers des fonctions de vente et de marketing dans le secteur des technologies de l'information et de la communication. Le projet a aussi élaboré et mis en œuvre des moyens permettant aux demandeurs d'emploi et aux employeurs de reconnaître et de surmonter les préjugés systémiques en matière de recrutement. Le projet s'est avéré fructueux, puisque 96 % des participants, principalement des travailleurs du commerce de détail, ont reçu des offres d'emploi dans le domaine de la vente de technologies.

Grâce au financement de **Droit au but**, l'Institut Tamarack a soutenu 12 collectivités partout au Canada. L'Institut a établi 1 510 partenariats et réseaux à l'échelle nationale, et 317 groupes de travail, partenariats et réseaux à l'échelle locale grâce auxquels un certain nombre d'approches innovantes ont été mises au point. Par exemple, un réseau de collaboration d'organisations au service des jeunes a été créé à l'échelle nationale.

## Le Programme de développement durable à l'horizon 2030

La Stratégie emploi et compétences jeunesse, offerte par Emploi et Développement social Canada, a contribué à divers objectifs de développement durable (ODD), comme :

- **Réaliser l'égalité entre les sexes (ODD 5)** – en augmentant la résilience des femmes sur le marché du travail et leur persévérance dans l'éducation postsecondaire. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, les femmes représentaient 62 % des jeunes ayant bénéficié du programme Emplois d'été Canada.
- **Promouvoir une croissance économique et un travail décent pour tous (ODD 8)** – en offrant à 87 054 jeunes un stage professionnel de qualité, une formation à l'emploi et du soutien.
- **Réduire les inégalités (ODD 10)** – en contribuant au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Pour ce faire, les employeurs ont été soutenus, les jeunes ont eu de l'aide pour trouver du travail dans leurs collectivités, et les étudiants ont reçu un soutien pour poursuivre et accéder à l'éducation postsecondaire. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, 26 661 jeunes servis étaient membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire ou habitaient en région rurale. Remarque : ce résultat concerne seulement le programme Emplois d'été Canada de la Stratégie emploi et compétences jeunesse. Aucune donnée n'est disponible pour le Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse.

Le programme Service jeunesse Canada contribue à :

- **Promouvoir une croissance économique et un travail décent pour tous (ODD 8)** – en créant, organisant et finançant des possibilités pour les jeunes d'acquérir des compétences qui leur seront utiles dans la vie et le travail. Par exemple, le programme finance l'octroi de micro-subventions aux jeunes et aux

groupes communautaires. Ce financement les aide à réaliser des projets à court terme et à contribuer de manière significative à leurs collectivités. Grâce à ces projets, les jeunes peuvent s'approprier un problème, proposer une solution et la mettre en œuvre à l'échelle locale. Ce faisant, les jeunes acquièrent des compétences précieuses qui sont transférables sur le marché du travail.

## Résultats atteints

| Résultats ministériels | Indicateurs de rendement | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultats réels de 2018 à 2019 | Résultats réels de 2019 à 2020 | Résultats réels de 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 fédéraux) | Non disponible[1] | Mars 2021 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>148 228 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>157 591 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>151 130[2] |
| | Nombre de Canadiens recevant une formation professionnelle ou des services d'emploi offerts par les provinces ou les territoires grâce aux transferts de fonds du gouvernement du Canada[3] | Sans objet[4] | Mars 2021 | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>695 911[3]<br>(2017 à 2018) | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>670 431[3]<br>(2018 à 2019) | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>630 425[3]<br>(2019 à 2020) |
| | Nombre de personnes ayant obtenu un emploi ou étant retournées aux études à la suite d'une formation ou d'une mesure de soutien (Programmes fédéraux) | Non disponible[1] | Mars 2021 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>117 698 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>106 980 | Programmes du gouvernement fédéral :<br><br>95 617[5] |
| | Emploi ou retour aux études grâce au transfert de fonds fédéraux versés à l'appui de programmes de formation provinciaux ou territoriaux axés sur le perfectionnement | Sans objet[4] | Mars 2021 | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>171 335[3]<br>(2017 à 2018) | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>190 717[3,6]<br>(2018 à 2019) | Programmes des administrations provinciales et territoriales :<br><br>194 120[3]<br>(2019 à 2020) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | des compétences ou l'acquisition d'une formation propre à un emploi | | | | | |
| | Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège | Sans objet[7] | Sans objet | 43,8 % (2018) | 43,9 % (2019) | 44,6 % (2020) |
| | Différence dans le pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège | Sans objet[8] | Sans objet | Augmentation de 3 % (2018) | Augmentation de 5 % (2019) | Diminution de 1 % (2020) |
| Un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen poursuivent des études postsecon-daires. | Proportion des jeunes adultes canadiens issus de familles à revenu faible ou moyen qui poursuivent des études postsecondaires | 53 % (2017)[9] | Mars 2021 | 52,1 % (2015) | 52 % (2016) | 50,1 % (2017)[10] |
| | 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 ayant fait un retrait dans un REEE | 28 % | 31 décembre 2020 | 25 % (2018) | 27 % (2019) | 29 % (2020) |
| | Pourcentage d'étudiants (de tous âges) inscrits à temps plein qui ont reçu une aide | Sans objet[11] | Sans objet | 60 % | 59 % (de tous âges) | Non disponible au moment de la publication |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | financière du gouvernement fédéral afin de les aider à financer leurs études postsecondaires. | | | | | |
| Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient. | Taux d'emploi pour les Canadiens âgés de 15 à 64 ans | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 74,0 % | 74,1 % | 69,7 % |
| | Taux d'emploi pour les Autochtones vivant hors réserve âgés de 15 à 64 ans | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 62,7 % | 63,4 % | 58,1 % |
| | Taux d'emploi pour les Autochtones vivant dans les réserves âgés de 15 à 64 ans | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 38,6 % (2016)[13] | 38,6 % (2016)[13] | 38,6 % (2016)[13] |
| | Taux d'emploi pour les immigrants récents âgés de 15 ans et plus | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 60,3 % | 70,9 % | 64,4 %[14] |
| | Taux d'emploi pour les personnes handicapées âgés de 25 à 64 ans | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 59,3 % (2017)[15] | 59,3 % (2017)[15] | 59,3 % (2017)[15] |
| | Taux d'emploi pour les jeunes âgés de 15 à 24 ans | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 56,4 % | 56,9 % | 48,9 % |
| | Taux d'emploi pour les femmes | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 71,1 % | 72,2 % | 66,5 % |
| | Taux d'emploi pour les aînés canadiens âgés de 55 ans et plus | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 35,9 % | 36,0 % | 33,7 % |
| | Taux d'emploi pour les parents seuls âgés de 15 ans et plus | Sans objet[12] | Sans objet[t12] | 73,3 % | 75,3 % | 72,7 % |
| | Ratio chômeurs-postes vacants | Sans objet[12] | Sans objet[12] | 2,1 | 1,98 | Non disponible[16] |
| Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les | Pourcentage de travailleurs ayant perdu leur emploi au cours de l'année précédente qui étaient admissibles | 85,7 % | Mars 2021 | 84,3 %[17] (2017 à 2018) | 87,4 %[17] (2018 à 2019) | 82,4 %[17] (2019 à 2020) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| transitions d'emplois telles qu'une perte d'emploi, une maladie, ou un congé de maternité ou parental | à l'assurance-emploi[17] | | | | | |
| | Pourcentage de prestataires de l'assurance-emploi qui se trouvent un emploi avant la fin de leur période de prestations [17] | 66,7 % | Mars 2021 | 65,9 %[17] (2017 à 2018) | 67,7 %[17] (2018 à 2019) | 67,2 %[17] (2019 à 2020) |
| Les clients reçoivent en temps opportun des services efficients et de grande qualité qui répondent à leurs besoins[18] | 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 | 21 sur 23 | Mars 2021 | 16[19] | 13 sur 23[19] | 17 sur 23[19] |
| | 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 | 80 % | Mars 2021 | 80 % | 80 % | 88,8 % |
| | Pourcentage de demandes de réexamen de l'assurance-emploi traitées dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande | 80 %[20] | Mars 2021 | 71 % | 76 % | 88,7 % |
| | Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveau-nés émis dans les 10 jours ouvrables | 95 % | Mars 2021 | 100 % | 100 % | 99 % |

Remarques :

1. La cible consolidée n'était pas disponible au moment de la publication du Plan ministériel 2020 à 2021. Les cibles des programmes qui en avaient peuvent être consultés dans le Plan ministériel 2020 à 2021[iv].
2. Les résultats incluent les participants aux programmes fédéraux suivants : Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH) : 3 670; Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : 87 054 au total (ce qui comprend le Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : 14 236, Emplois d'été Canada (EEC) : 67 718, et Droit au but (DB) : 5 100); Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones (PFCEA) : 14 535; Fonds pour les compétences et les partenariats (FCP) : 1 360; et Stages pour étudiants : 44 511.
3. Les résultats ne concernent que les Ententes sur le développement du marché du travail et ne comprennent pas ceux des Ententes sur le développement de la main-d'œuvre. Comme il y a un décalage d'un an dans l'obtention des données, les résultats indiqués reflètent ceux des années précédentes. Le résultat réel pour l'exercice 2020 à 2021 sera disponible en avril 2022 et sera présenté dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.
4. Les programmes exécutés par les provinces et les territoires fixent leurs propres objectifs annuels.
5. Les résultats comprennent le nombre de participants qui sont retournés au travail ou à l'école après avoir participé aux programmes fédéraux suivants : FIPH : 1 350; SECJ : 44 083 au total (ce qui comprend le PSECJ : 5 579, EEC : 33 404, et DB : 5 100); PFCEA : 5392; FCP : 281 et Stages pour étudiants : 44 511.
6. Le résultat pour l'exercice 2018 à 2019 a été corrigé, car le nombre de 177 335 indiqué dans le Plan ministériel de l'exercice 2020 à 2021 était incorrect.
7. Cet indicateur contextuel est destiné à mesurer certains aspects de la demande relative aux études postsecondaires. Il repose sur des calculs internes d'EDSC et utilise les données annualisées de l'Enquête sur la population active[v] de Statistique Canada.
8. Cet indicateur contextuel est destiné à mesurer l'intérêt à l'égard de l'apprentissage continu. Il repose sur des calculs internes d'EDSC et utilise les données annualisées de l'Enquête sur la population active[vi] de Statistique Canada.
9. Il y a un délai de trois ans pour l'obtention des données.
10. L'écart de 3 % entre le résultat réel de 2020 à 2021, qui porte sur les données de 2017, et la cible associée résulte d'un changement de source de données et de méthodologie pour cet indicateur afin de garantir une accessibilité continue et permanente des données.
11. Cet indicateur contextuel est destiné à mesurer certains aspects de la demande relative à l'aide financière aux étudiants du gouvernement fédéral. 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.
12. Aucune cible ni date d'atteinte desdites cibles n'ont été établies pour ces indicateurs contextuels, car EDSC a une influence limitée sur ces résultats.
13. Cet indicateur s'appuie sur les données du recensement pour rendre compte des résultats. Comme les données de recensement les plus récentes disponibles datent de 2016, les résultats seront mis à jour lorsque les prochaines données de recensement seront disponibles.
14. En raison des conséquences de la COVID-19, les taux d'emploi des immigrants récents doivent être interprétés avec prudence, surtout pour l'année la plus récente. Comme les années précédentes, les données mensuelles ne sont pas corrigées en fonction des variations saisonnières et représentent des moyennes mobiles sur trois mois. Les restrictions de voyage liées à la COVID-19 ont entraîné un creux record de nouveaux arrivants au Canada. La population des immigrants très récents (c'est-à-dire les personnes qui sont au Canada depuis cinq ans ou moins) ayant initialement diminué plus rapidement que leur emploi, le taux d'emploi de ce groupe s'est rapidement redressé après les pertes subies au début de la pandémie.
15. Cet indicateur repose sur les données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité. Comme l'enquête la plus récente disponible date de 2017, les résultats seront mis à jour lorsque les données de la prochaine enquête seront disponibles.
16. En raison de la COVID-19, Statistique Canada a suspendu l'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS) pendant 3 des 4 trimestres. Par conséquent, le résultat réel ne peut être calculé pour les résultats de l'exercice 2020 à 2021.
17. Cet indicateur repose sur les données de l'enquête annuelle sur la couverture de l'assurance-emploi. Pour cette raison, comme il y a un délai d'un an dans l'obtention des données, les résultats présentés reflètent les

résultats des années précédentes. Le résultat réel pour l'exercice 2020 à 2021 sera disponible en avril 2022 et sera présenté dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2021 à 2022.

18. Les normes de service sont publiées sur www.canada.ca.
19. EDSC/Service Canada doit faire des choix stratégiques en matière d'utilisation de ses ressources dans les services qu'il fournit afin d'offrir les meilleurs services possibles et de respecter ses normes de service, en priorisant plus particulièrement de commencer le versement des prestations aux clients le plus tôt possible.
20. La cible était de 70 % au cours des années précédentes; elle a été revue à la hausse (80 %) pour l'exercice 2020 à 2021.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues en 2020 à 2021 | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses brutes | 7 134 644 947 | 28 487 016 224 | 132 726 868 717 | 132 401 445 738 | 103 914 429 514 |
| Dépenses dans des comptes à fins déterminées | 0 | 21 352 371 277 | 33 734 727 167 | 33 734 727 167 | 12 382 355 890 |
| Recettes prévues affectées aux dépenses | 871 516 398 | 871 516 398 | 1 466 183 987 | 1 364 106 418 | 492 590 020 |
| Dépenses nettes | 6 263 128 549 | 6 263 128 549 | 97 525 957 563 | 97 302 612 153 | 91 039 483 604 |
| Explication de l'écart : L'écart entre les dépenses nettes prévues et réelles est principalement attribuable à la prestation canadienne d'urgence (PCU) et la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE). Cela s'explique en grande partie par les mesures temporaires mises en place en réponse à la pandémie de Covid-19 pour faciliter la transition des travailleurs assurables vers les prestations d'assurance-emploi lorsque la Prestation canadienne d'urgence a pris fin ainsi que par un taux de chômage élevé en 2020 (9,5 % en 2020 contre 5,8 % en 2019). | | | | | |

Remarques :

*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 2020 à 2021 | Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2020 à 2021 | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|
| 10 263 | 13 895 | 3 632 |
| Explication de l'écart : L'augmentation des équivalents temps plein reflète principalement le personnel supplémentaire embauché pour traiter les demandes d'assurance-emploi ainsi que pour améliorer l'accessibilité du centre d'appels. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[vii].

## 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.

## Résultats

### Les milieux de travail sont sécuritaires et sains

Mesures liées à la pandémie

Le ministère a soutenu l'élaboration et la mise en œuvre de modifications au *Code canadien du travail* pour appuyer les mesures en réponse à la COVID-19. Cela comprend ce qui suit :

- un nouveau congé lié à la COVID-19 d'une durée maximale de 16 semaines à compter du 25 mars 2020. Ce congé a ensuite été prolongé à 24 semaines le 10 juillet 2020 et à 28 semaines le 16 septembre 2020. Ce congé était destiné aux employés sous réglementation fédérale qui étaient incapables de travailler ou non disponibles pour des raisons liées à la pandémie. Cette mesure est venue compléter la prestation canadienne d'urgence (PCU);
- la dérogation temporaire de l'obligation pour un employé de fournir un certificat médical pour accéder au congé médical, au congé de compassion et au congé lié à une maladie grave;
- un nouveau congé de quarantaine de 16 semaines à compter du 1er octobre 2020;
- un congé remanié lié à COVID-19, à partir du 2 octobre 2020. Ce congé a été aligné sur la nouvelle Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE) et la nouvelle Prestation canadienne de relance économique pour les proches aidants (PCREPA). Il permettait aux employés de prendre deux semaines de congé pour cause de maladie personnelle ou d'obligation d'isolement. Les employés pouvaient également prendre jusqu'à 26 semaines de congé pour prodiguer des soins à un membre de leur famille touché par la pandémie. La durée de ces congés a été prolongée à quatre semaines et à 38 semaines, respectivement, le 15 mars 2021.

Par ailleurs, le ministre du Travail a temporairement prolongé la durée de validité des accréditations et des cours de secourisme jusqu'au 31 décembre 2020. Le ministère a mis en œuvre cette prolongation nécessaire s'appliquant aux accréditations ayant expiré entre le 13 mars et le 31 août 2020 puisque le renouvellement des accréditations n'était pas possible pendant la pandémie.

Engagements prévus et autres réalisations

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

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, d'autres modifications législatives sont entrées en vigueur afin de moderniser le *Code canadien du travail*. Ces modifications ont amélioré les protections des employés dans les lieux de travail sous réglementation fédérale.

Entrée en vigueur le 1er janvier 2021, la nouvelle partie IV du Code a établi un **système de sanctions administratives pécuniaires** qui incite plus fortement les employeurs à se conformer aux exigences du Code en matière de santé et de sécurité au travail et aux normes du travail. Le non-respect de ces exigences peut désormais donner lieu à un avis de violation, assorti d'une sanction financière. Toutefois, les employeurs ont besoin de temps pour s'adapter à ces changements. Par conséquent, le ministère n'imposera aucune sanction pécuniaire pour les violations administratives avant le 1er janvier 2022. Dans l'intervalle, le ministère continuera à offrir une formation continue aux intervenants sur la mise en œuvre du système de sanctions administratives pécuniaires. De même, il poursuivra la mise en place d'une infrastructure interne pour soutenir efficacement le système.

D'autres modifications du code sont également entrées en vigueur le 1er janvier 2021. Cela comprend les éléments suivants :

- mise en vigueur du pouvoir de donner des ordres d'exécution qui obligent les employeurs à mettre fin à une infraction à une exigence des normes du travail. Les employeurs doivent alors prendre des mesures spécifiques, dans un délai déterminé, pour faire en sorte que la violation ne se poursuive pas ou ne se reproduise pas;
- mise en œuvre des dispositions relatives à la publication du nom des contrevenants. Cela incite davantage les employeurs à se conformer à leurs obligations avant de se voir infliger une sanction financière et garantit une meilleure protection des employés;
- contribution pour empêcher les employeurs de traiter un employé comme s'il n'était pas son employé (par exemple, en l'embauchant comme entrepreneur au lieu d'employé);
- création d'un nouveau poste de chef de la conformité et de l'application du *Code canadien du travail*. Ce fonctionnaire est chargé de l'administration quotidienne de l'application des parties suivantes du Code :
    - Partie II (Santé et sécurité au travail)
    - Partie III (Normes du travail)
    - Partie IV (Sanctions administratives pécuniaires)

**Prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail**

Le ministère a mis en œuvre le Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail[viii] ainsi que la loi connexe le 1er janvier 2021. Ensemble, ils définissent les procédures que les employeurs doivent mettre en place en réaction aux incidents de harcèlement et de violence dans les lieux de travail sous réglementation fédérale.

Grâce au **Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail**, le ministère a financé sept projets. Ce financement vise à appuyer la mise en œuvre du projet de loi C-65 (*Loi modifiant le Code canadien du travail [harcèlement et violence]*) et des règlements connexes. Le fonds procurera 3,5 millions de dollars par année sous forme de subventions et de contributions. Il cherche ainsi à :

- promouvoir des milieux de travail exempts de harcèlement et de violence et un changement de culture global positif;
- aider les employeurs et les groupes d'employés à élaborer conjointement des outils et des ressources de soutien.

### Santé mentale en milieu de travail

Le ministère a terminé deux phases de consultations en vue de recueillir des commentaires sur la santé mentale (santé et sécurité psychologiques) en milieu de travail. Au cours de la première phase, on a demandé l'avis des travailleurs, des syndicats, des employeurs, des universitaires, d'autres experts et de tous les Canadiens intéressés. Cette phase a éclairé des propositions de solutions stratégiques possibles qui reflètent les divers besoins des milieux de travail sous réglementation fédérale. La deuxième phase a réuni des employeurs, des syndicats et des groupes de défense des droits, et elle a porté sur les solutions stratégiques proposées. Le ministère utilisera ces renseignements pour inclure la santé mentale comme élément clé de la santé et de la sécurité au travail. Cette mesure contribuera à la protection des travailleurs et à l'obligation des employeurs sous réglementation fédérale de prendre des mesures préventives pour réduire le stress et les blessures en milieu de travail.

### Les conditions de travail sont équitables et inclusives

Mesures liées à la pandémie

Le ministère a prolongé la période de mise à pied temporaire prévue dans le Règlement du Canada sur les normes du travail. Les employeurs ont ainsi eu plus de temps pour rappeler les employés mis à pied avant que leur emploi ne soit réputé avoir pris fin. Le règlement a été modifié deux fois :

- d'abord le 22 juin 2020, pour prolonger la durée maximale de certaines périodes de mise à pied temporaire d'au plus six mois, jusqu'au 30 décembre 2020;
- ensuite le 9 novembre 2020, afin de prolonger de trois mois la durée maximale de ces périodes de mise à pied temporaire, soit jusqu'au 31 mars 2021.

Ces prolongations temporaires ont été abrogées le 31 mars 2021.

Le 11 septembre 2020, le ministre du Travail a émis un décret en vertu de la *Loi sur les délais et autres périodes* (COVID-19). Le ministère a mis en œuvre cette ordonnance, qui a prolongé la période d'admissibilité salariale au Programme de protection des

salariés (PPS) d'un maximum de six mois. Cette mesure visait à tenir compte des retards de mise sous séquestre et de faillite causés par la COVID-19, afin que les Canadiens puissent continuer de présenter une demande au programme. La période prolongée s'appliquait aux faillites et aux mises sous séquestre amorcées entre le 13 mars 2020 et le 30 décembre 2020. Après le 30 décembre 2020, la période de salaire admissible au PPS est revenue à six mois avant la date de la faillite ou de la mise sous séquestre.

Engagements prévus et autres réalisations

**Équité en matière d'emploi**

Le ministère a modifié le ***Règlement sur l'équité en matière d'emploi*** à l'appui des nouvelles mesures de transparence salariale qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2021. Cette initiative contribuera à combler l'écart salarial entre les femmes et les hommes dans les milieux de travail sous réglementation fédérale.

La ***Loi sur l'équité salariale*** contribuera également à réduire cet écart. Elle fera en sorte que les femmes et les hommes œuvrant dans les milieux de travail sous réglementation fédérale reçoivent le même salaire pour un travail de valeur égale. Le Règlement sur l'équité salariale complétera la loi et mettra le régime en vigueur. Ils ont fait l'objet d'une publication préalable dans la partie I de la Gazette du Canada le 13 novembre 2020. Une fois que la *Loi sur l'équité salariale* sera en vigueur, les employeurs auront trois ans pour élaborer et mettre en œuvre leurs plans proactifs d'équité salariale.

Les modifications à la partie III du *Code canadien du travail* sont entrées en vigueur le 1er septembre 2020. Ces modifications améliorent le **soutien et la protection des stagiaires rémunérés et non rémunérés.** Les étudiants qui entreprennent un stage comme exigence d'un programme d'études peuvent parfois ne pas être rémunérés. Toutefois, ils sont couverts par certaines protections des normes du travail en vertu de la partie III du Code. D'autres stagiaires ont droit aux mêmes protections que les employés, y compris le droit d'être rémunéré au moins au salaire minimum. Tous les stagiaires bénéficient des mêmes protections en matière de santé et de sécurité au travail que les employés, conformément à la partie II du Code.

Le ministère a préparé des modifications au **Règlement sur le Programme de protection des salariés**. Ces modifications visent à élargir l'accès au programme et à offrir un meilleur soutien aux travailleurs pendant les transitions difficiles. Elles profiteront aux travailleurs canadiens en permettant à un plus grand nombre de travailleurs de recevoir des paiements pour les salaires admissibles qui leur sont dus. Elles accéléreront également le paiement des salaires admissibles dans certaines situations. Le Règlement sur le Programme de protection des salariés a fait l'objet d'une publication préalable dans la Partie I de la Gazette du Canada le 28 novembre 2020.

Le ministère a rédigé un règlement créant des modifications et des exemptions à certaines nouvelles dispositions sur les heures de travail. Ces dispositions s'appliquent aux employés des secteurs du transport routier, postal, de messagerie, maritime et céréalier. Ce projet de règlement a été publié dans la Partie I de la Gazette du Canada le 19 décembre 2020.

La pandémie a empêché les intervenants des secteurs de l'aviation, des télécommunications, de la radiodiffusion, des banques et du transport ferroviaire de présenter des mémoires à la suite des consultations. Le projet de règlement relatif à ces secteurs devrait être publié dans la Partie I de la Gazette du Canada au cours de l'exercice 2021 à 2022.

### Les relations de travail sont fondées sur la coopération

Par l'entremise du **Service fédéral de médiation et de conciliation** (SFMC), le ministère appuie les syndicats et les employeurs de compétence fédérale pendant le processus de négociation collective. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a procédé à 73 nominations en conciliation. Le SFMC offre également un soutien quotidien aux parties pendant la durée de l'entente. Cela les aide à favoriser des relations de travail axées sur la collaboration ainsi qu'à prévenir et à mieux gérer les conflits en milieu de travail. Pour ce faire, le ministère offre une formation conjointe sur la résolution de conflits, la facilitation d'initiatives conjointes et la médiation des griefs. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a nommé 53 médiateurs et entrepris 146 initiatives de prévention des différends.

### Coopération nationale et internationale

Le ministère a joué un rôle de premier plan dans la négociation et l'adoption de la Convention 190 de l'Organisation internationale du Travail. Un représentant du Programme du travail a présidé le Comité pour diriger et faciliter le processus de négociation. De plus, les experts du Programme du travail ont partagé des expériences canadiennes tout en faisant le pont entre les différences et en établissant un consensus. La participation du ministère a grandement contribué à l'adoption de la convention. Il s'agit du tout premier traité mondial visant à mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail. Le ministère continuera de travailler avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour faire progresser la ratification de cette importante convention.

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

Le ministère a amélioré les services offerts aux employeurs et aux employés sous réglementation fédérale en poursuivant l'élaboration du Système intégré du Travail (SIT). Par conséquent, le ministère a intégré les Services fédéraux de médiation et de

conciliation au SIT. Le ministère a également continué de développer de nouveaux portails en ligne, par exemple en lançant le portail Formulaires du Programme du travail accessibles par voie électronique. Un nouveau portail pour les plaintes en ligne est en cours d'élaboration afin de permettre aux employés sous réglementation fédérale de présenter des plaintes par voie électronique. Ces nouveaux portails permettront aux employeurs et aux employés sous réglementation fédérale de déposer des rapports et des plaintes de façon sécuritaire et protégée.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le Programme du travail a contribué au pilier de la violence fondée sur le sexe et de l'accès à la justice du Cadre des résultats relatifs aux sexes du Canada. Plus précisément, il appuyait les objectifs suivants visant à créer des milieux de travail exempts de harcèlement et à éliminer la violence familiale ou la violence entre partenaires intimes :

### Les milieux de travail sont exempts de harcèlement

Le harcèlement et la violence touchent de façon disproportionnée les femmes et les membres de la communauté LGBTQ2+. Cependant, les preuves montrent que le harcèlement est sous-déclaré, jusqu'à 80 % des incidents n'étant pas signalés. Le projet de loi C-65 et le **Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail** ont renforcé les dispositions précédentes. Ils constituent une approche globale qui tient compte de toutes les formes de harcèlement et de violence en milieu de travail. Les employeurs sous réglementation fédérale sont maintenant tenus de prendre des mesures pour prévenir les incidents de harcèlement et de violence en milieu de travail, protéger leurs employés contre ces incidents et y réagir. Le Règlement prévoit également une protection accrue de la confidentialité et de la vie privée pour les victimes et les survivants de harcèlement et de violence en milieu de travail. L'objectif de ces protections est d'éliminer les obstacles à la déclaration et d'accroître la confiance dans le système.

### Éliminer la violence familiale ou la violence entre partenaires intimes

Selon un sondage du Bureau du Conseil privé, 32 % des Canadiens croient que la violence familiale a augmenté depuis le début de la pandémie. Les organismes canadiens de lutte contre la violence familiale ont également signalé une augmentation du nombre de signalements de violence familiale depuis le début de la pandémie. Cela a été lié au passage au travail à distance et aux Canadiens qui travaillent à domicile à la suite des mesures à l'égard de la COVID-19. Ce virage vers le télétravail a augmenté le risque que les femmes soient victimes de violence familiale. Par l'entremise du **Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail**, le ministère a parrainé un projet intitulé « Répondre à la violence conjugale en milieu de travail grâce à la collaboration ». Le projet appuie la mise en œuvre du projet de loi C-65 (*Loi modifiant le Code canadien du travail [harcèlement et violence]*) et le

Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail. Il veille également à ce que les intervenants puissent réagir efficacement au harcèlement et à la violence associés à la violence familiale qui entre dans le milieu de travail.

## Expérimentation

Le Programme du travail a fait l'essai d'approches et d'analyses axées sur l'utilisateur afin d'améliorer l'efficacité et la prestation du programme :

- les utilisateurs ont participé à la conception d'un outil d'évaluation des risques pour aider les employeurs et les comités en milieu de travail à respecter les exigences réglementaires du projet de loi C-65. L'outil comprend une liste de questions pour aider les employeurs à évaluer les risques de harcèlement et de violence en milieu de travail. Cette approche axée sur l'utilisateur a permis de cerner les besoins des milieux de travail et de veiller à ce que le format de l'outil soit facile à utiliser. L'outil a été bien reçu par les intervenants et publié en ligne en novembre 2020;
- pendant trois ans, le ministère a fait l'essai d'un modèle statistique pour établir des inspections proactives en matière de santé et de sécurité au travail dans les milieux de travail à risque élevé. Le modèle mesurait l'efficacité de ces inspections pour prévenir les blessures au travail. L'expérience a permis de constater une faible incidence sur la réduction des blessures directement associées à ces inspections proactives. Le ministère a également remarqué une augmentation du nombre de plaintes et de demandes provenant du comité de santé et de sécurité au travail à la suite d'inspections proactives. Une étude indépendante a révélé que ces types de demandes et de plaintes peuvent réduire les blessures. Le Programme du travail tiendra donc compte de ces leçons lorsqu'il concevra de futures expériences en collaboration avec des intervenants de l'ensemble du ministère.

## Le Programme de développement durable à l'horizon 2030

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a appuyé le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies en mettant en œuvre diverses initiatives. Cela comprenait la mise en œuvre du projet de loi C-65 et du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail. Il a également permis de moderniser le *Code canadien du travail* en adoptant la *Loi sur l'équité salariale* et les lois connexes afin d'instaurer un régime proactif d'équité salariale. Ces initiatives appuient le travail décent et la croissance économique pour tous, y compris les femmes, les jeunes, les travailleurs âgés, les personnes handicapées, les travailleurs racisés, les nouveaux arrivants et les Autochtones.

Plus précisément, ces initiatives ont appuyé les ODD suivants des Nations Unies :

- Égalité entre les sexes (ODD 5);
- Travail décent et croissance économique (ODD 8);
- Inégalités réduites (ODD 10).

Pour appuyer le principe de « ne laisser personne derrière », le ministère a mis en œuvre le projet de loi C-65 et le Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail. Ensemble, ces changements appuient un milieu de travail sain, respectueux et inclusif pour tous les travailleurs. L'objectif est d'éliminer le harcèlement et la violence dans les milieux de travail sous réglementation fédérale, où la civilité et le respect sont la norme.

## Résultats atteints

| Résultats ministériels | Indicateurs de rendement | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultats réels 2018 à 2019 | Résultats réels 2019 à 2020 | Résultats réels 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Les milieux de travail sont sûrs et sains | 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 | 9 ou moins[1] | Mars 2021 | 11,1 | 12,6 | 2,02[2] |
| 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 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 | 65 %[3] | Septembre 2020 | 68 % | 73 % | 74 % |
| | Nombre moyen, sur trois ans, d'infractions démontrées signalées en vertu du *Code canadien du travail* (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale | 3 ou moins[1] | Mars 2021 | 2,9 (2016 à 2019) | 2,9 (2017 à 2020) | 2,6 (2018 à 2021) |
| Relations de travail axées sur la coopération | 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 | 95 % | Mars 2021 | 97 % | 93 % | 96 % |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | agents du Programme du travail | | | | | |
| Les clients reçoivent en temps opportun des services efficients et de grande qualité qui répondent à leurs besoins [4] | 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, du programme des conditions de travail et des relations de travail qui sont respectées | 4 sur 4 | Mars 2021 | 2 sur 4 | 4 sur 4 | 3 sur 4[5] |
| | 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 % | 83 % | 73 % |
| | Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours | 75 % | Mars 2021 | 73 % | 80 % | 69 %[5] |
| | 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 % | Mars 2021 | 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 % | Mars 2021 | 73 % | 98 % | 89 % |

Remarques :

1. À la suite de changements législatifs, surtout en matière de conformité et d'application, cet indicateur fluctuera et pourrait augmenter à court terme, car le programme améliorera la prestation de ses services et touchera un nombre accru d'employeurs.
2. Les infractions sont habituellement relevées au cours des inspections proactives en milieu de travail, qui ont grandement diminué au cours de l'exercice 2020 à 2021 en raison de la pandémie.
3. Le Programme du travail contribue à l'atteinte de cette cible en soutenant les efforts des employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale à réaliser des progrès en vue de créer des milieux de travail équitables.
4. Les normes de service sont publiées sur canada.ca.
5. Les retards dans la livraison du courrier en raison de la pandémie ont eu une incidence sur l'envoi, la réception et le traitement des plaintes. De plus, les bureaux des employeurs ont été fermés et les employeurs étaient inaccessibles, ce qui a nui au traitement des plaintes.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues en 2020 à 2021 | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses brutes | 306 797 291 | 306 797 291 | 178 472 603 | 175 405 872 | (131 391 419) |
| Dépenses dans des comptes à fins déterminées | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recettes prévues affectées aux dépenses | 125 900 000 | 125 900 000 | 900 000 | 707 595 | (125 192 405) |
| Dépenses nettes | 180 897 291 | 180 897 291 | 177 572 603 | 174 698 277 | (6 199 014) |
| Aucun écart significatif. | | | | | |

Remarques :

*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 2020 à 2021 | | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020 à 2021 | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|
| 782 | | 763 | (19) |
| | Aucun écart significatif. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[ix].

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

**Description** : Fournir de l'information au public sur les programmes du gouvernement du Canada, et offrir des services au nom des ministères et d'autres partenaires.

## Résultats

### Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement précis et de grande qualité, qui répondent à leurs besoins.

Mesures liées à la pandémie

Tout au long de la pandémie, le ministère a travaillé fort pour fournir de bons renseignements et assurer des services fiables à la population. Pour ce faire, il fallait souvent trouver de nouvelles façons d'offrir des services aux Canadiens.

Par exemple, à la suite de la suspension temporaire de la prestation de services en personne, le ministère a mis en place les **Services en ligne de Service Canada.** Ce service en ligne a été mis en place pour refléter les services en personne offerts dans les Centres Service Canada. Cet outil permet aux clients de demander de l'aide en ligne, puis d'être contactés par un agent de service aux citoyens dans les deux jours ouvrables. Cette initiative a permis à 2,2 millions de clients de continuer d'accéder aux services qu'ils auraient normalement reçus en personne dans les Centres Service Canada.

De plus, le ministère a mis sur pied un **Centre d'appui aux services mobiles** pour fournir des services aux collectivités autochtones et à d'autres clients vulnérables. Il peut s'agir de clients qui n'ont pas d'accès fiable à Internet ou qui font face à d'autres obstacles à l'accès au service. Lorsque la pandémie a forcé la suspension des activités de services mobiles en personne, le ministère a mis sur pied un Centre d'appui aux services mobiles. Les clients peuvent composer le numéro sans frais et être immédiatement en contact avec un représentant de Service Canada pour recevoir de l'aide. Le Centre d'appui aux services mobiles a répondu à 41 126 appels, ce qui a permis d'offrir 49 274 services au cours de l'exercice 2020 à 2021.

Les personnes handicapées ont fait face à des difficultés particulières en raison de la pandémie. Pour faciliter l'accès à ses programmes et services, le ministère :

- a donné des conseils au personnel de première ligne sur la façon d'aider les clients handicapés touchés par les mesures de protection liées à la COVID-19;
- a tenu une séance de sensibilisation avec des interprètes en langue des signes. Ces actions ont permis de mieux comprendre les nouvelles mesures visant à appuyer les demandes de Prestation canadienne d'urgence (PCU).

Tout au long de la pandémie, le ministère a continué d'offrir la ligne téléphonique **1 800 O-Canada** et tous les services d'information essentiels et personnalisés. Il a maintenu des temps d'attente raisonnables. Il a même prolongé les heures normales de service jusqu'à tard le soir et la fin de semaine, au besoin, pour certains services d'information personnalisés. Les agents du 1 800 O-Canada ont fourni des renseignements sur toutes les mesures spéciales à l'égard de la COVID-19 et leur incidence sur les programmes et les services du gouvernement du Canada. L'information a été continuellement mise à jour. Au 31 mars 2021, les agents du 1 800 O-Canada avaient répondu à 2,51 millions d'appels.

Le ministère a également contribué à prévenir la désinformation sur les grandes plateformes de médias sociaux. Il a utilisé les processus de vérification des comptes de carte bleue pour valider le statut des **comptes officiels du gouvernement du Canada dans les médias sociaux**. Le ministère a aidé à vérifier 52 comptes de médias sociaux sur diverses plateformes, comme Twitter, Facebook et Instagram.

Le ministère a également contribué à empêcher l'usurpation d'identité des comptes officiels de médias sociaux du gouvernement du Canada. Cela s'est fait en collaboration avec les plateformes de médias sociaux. Il a soutenu la résolution de sept cas d'usurpation d'identité.

Par ailleurs, le ministère a aussi administré le Programme de prestation et subvention aux pêcheurs au nom de Pêches et Océans Canada. Au pays, plus de 18 000 pêcheurs touchés par la pandémie ont obtenu la subvention.

Engagements prévus et autres réalisations

**Fournir un meilleur service à tous les Canadiens**

**Autochtones**

Dans le cadre de l'**Initiative de sensibilisation des Autochtones**, le ministère a communiqué avec les collectivités nordiques et éloignées et leur a donné accès à des services et à des avantages sociaux fédéraux. Il a fait la promotion d'autres modes de prestation de services qui répondent le mieux à leurs besoins. Le ministère a également communiqué avec 4 844 partenaires de prestation de services travaillant avec les collectivités autochtones pour promouvoir la disponibilité de nouvelles options de service. Cela a permis aux collectivités autochtones de conserver l'accès aux services lorsque les Centres Service Canada ont été fermés et que les visites de services mobiles en personne ont été suspendues. Le ministère a obtenu des fonds pour établir l'initiative de façon permanente au cours des prochaines années. Par conséquent, un plus grand nombre d'Autochtones auront accès aux programmes et aux prestations disponibles lorsqu'ils y seront admissibles.

Grâce à ces efforts de mobilisation, 687 collectivités autochtones ont reçu des services virtuels. Il s'agit du plus grand nombre de collectivités desservies depuis que Service

Canada a commencé à mener des activités de sensibilisation auprès des Autochtones en 2016.

### Personnes handicapées

Le ministère a pris un certain nombre de mesures pour rendre ses programmes et services plus accessibles aux personnes handicapées. Cela comprend ce qui suit :

**Dans ses points de service en personne :**

- soutenir les clients qui utilisent la langue des signes et l'interprétation vidéo à distance dans 145 Centres Service Canada. Ces bureaux étaient également équipés d'appareils à boucle à induction, qui projetaient le son directement sur l'appareil auditif d'un client, pour aider les personnes ayant une perte auditive;
- aider les clients ayant une perte de vision à naviguer de façon autonome, en utilisant des balises de cheminement (technologie permettant la navigation à l'intérieur). Sept sites sont maintenant équipés de balises;
- réduire les obstacles à la communication en faisant l'acquisition de microphones de communication pour les ajouter aux panneaux en plexiglas dans tous les bureaux.

**Sur ses pages Web :**

- passer en revue tout le nouveau contenu afin d'assurer l'emploi d'un langage clair pour atteindre le niveau de littératie de la 6e à la 8e année. Les 150 principales pages Web d'EDSC (qui génèrent plus de 90 % de toutes les visites aux pages ministérielles) respectent maintenant cette norme.
- Améliorer les pages des principaux programmes pour les rendre plus faciles à utiliser. Cela comprend les pages des programmes suivants :
    - Régime de pensions du Canada
    - Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada;
    - Sécurité de la vieillesse;
    - Supplément de revenu garanti;
    - Prestations de maladie de l'assurance-emploi;
    - Prestations d'assurance-emploi pour les travailleurs autonomes.

### Anciens combattants

Le ministère a continué d'appuyer les anciens combattants et leur famille en leur offrant des services d'information. Le ministère a traité plus de 671 demandes d'information, y compris des renvois à Anciens Combattants Canada (ACC). Le ministère a traité un plus petit nombre de demandes que d'habitude, compte tenu de la fermeture des bureaux à cause de la pandémie. Il a également aidé à traiter environ 27 demandes de programmes et de services d'ACC.

### Grand public

Le ministère a continué d'améliorer le service par l'entremise de la ligne téléphonique **1 800 O-Canada**, qui affiche maintenant les temps d'attente en temps réel sur Canada.ca. Cela permet aux clients de savoir exactement à quoi s'attendre avant de communiquer avec un agent. L'expérience du client est améliorée et il peut ainsi prendre des décisions éclairées sur l'utilisation optimale de son temps.

Le ministère a élargi ses partenariats avec d'autres ministères fédéraux et administrations, y compris les provinces et les territoires, dans le cadre du Programme de partenariats pour la prestation de services. Par conséquent, les prestations et les services sont offerts directement à un plus grand nombre de bénéficiaires. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, 39 accords de partenariat ont été signés, et un total de 68 partenariats sont en place. Pour en savoir plus sur ces partenariats, consultez la Liste de divulgation des partenariats de prestation de services[x].

L'amélioration de l'expérience client demeure une priorité pour le ministère et détermine la façon dont il mène ses activités. Pour aider à cerner les besoins des clients, le ministère mène chaque année un **sondage sur l'expérience client**. Ce sondage fournit des données sur la satisfaction des clients à l'égard de leur expérience de service. Les résultats antérieurs ont permis de bien comprendre le rendement du ministère avant la pandémie. Cela a permis au ministère d'évaluer les changements dans l'expérience client dans le contexte d'une transformation importante. Le ministère était donc mieux placé pour répondre aux besoins nouveaux et en évolution rapide des clients découlant de la pandémie. Pour en savoir plus, consultez les résultats complets du sondage de 2019 à 2020[xi].

### Autres ministères

Le ministère a continué de gérer plus de 3 500 **comptes de médias sociaux** pour 77 ministères fédéraux. Ces ministères ont publié au total 1,65 million de messages dans les médias sociaux au cours de l'exercice 2020 à 2021.

Le ministère, par l'entremise de Service Canada, recueille des **données biométriques** de ressortissants étrangers au Canada au nom d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Cette cueillette appuie les programmes de résidence temporaire et permanente d'IRCC. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, les Centres Service Canada ont pris près de 88 000 rendez-vous pour la collecte de données biométriques et ont effectué plus de 70 000 collectes de données biométriques.

Service Canada a interrompu ce service d'avril à septembre 2020 afin de protéger la santé et la sécurité des clients et des employés. En septembre, le ministère l'a réactivé pour les résidents permanents, conformément à la politique d'IRCC.

**Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun.**

Mesures liées à la pandémie

En mars 2020, la prestation régulière des services de passeport a été suspendue. Du 19 mars 2020 à juin 2021, le ministère n'a fourni que des services essentiels. Les mesures mises en œuvre ont fait en sorte que le service était disponible pour ceux qui en avaient besoin. Les candidats pouvaient obtenir un rendez-vous en personne pour des raisons impérieuses, accompagnées d'une preuve de voyage ou de besoin. Les services offerts ont été élargis au cours de l'été 2020. En raison des répercussions de la pandémie, le nombre de demandes de passeport a été considérablement réduit au cours de l'exercice 2020 à 2021.

Engagements prévus et autres réalisations

**Modernisation du Programme de passeport**

Au début de l'exercice 2020 à 2021, l'Initiative de modernisation du Programme de passeport a été suspendue. Toutefois, elle a repris à l'été 2020, et le projet a franchi une étape importante en lançant la phase préparatoire au projet pilote en août 2020. En raison de la pandémie, la phase préparatoire au projet pilote a été prolongée. En août 2021, plus de 2 250 passeports avaient été délivrés au moyen du nouvel outil de réception des demandes et du Système global de gestion des cas. La prochaine étape consistera à mettre en œuvre la phase pilote officielle.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Les populations autochtones sont confrontées à des inégalités de revenu et à de nombreux obstacles à l'accès aux prestations fédérales. Il en va de même pour d'autres clients vulnérables qui vivent dans des collectivités éloignées ou qui ont un accès limité à Internet. Le **programme de services mobiles de Service Canada** aide à surmonter ces obstacles et à combler les écarts socioéconomiques. Ces clients marginalisés et sous-representés peuvent alors avoir accès à des services et à des avantages importants pour améliorer leur bien-être. Par exemple, le ministère a lancé le Centre d'appui aux services mobiles de Service Canada pour les clients qui font face à des obstacles pour accéder aux programmes et aux services. Ces programmes et services comprennent l'Allocation canadienne pour enfants, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et le numéro d'assurance sociale. Ce faisant, le ministère contribue au pilier Réduction de la pauvreté, santé et bien-être du Cadre des résultats relatifs aux sexes.

## Expérimentation

Le ministère a mené une vaste étude qualitative sur l'expérience vécue de 150 employés de première ligne de Service Canada. L'étude a porté sur leur situation au plus fort de la crise de la COVID-19, période pendant laquelle le personnel ne pouvait pas interagir avec les clients en personne. Ils ont également dû composer avec un niveau élevé d'incertitude en ce qui concerne la réaction à la crise. L'étude a fourni des renseignements précieux sur les difficultés et les obstacles auxquels sont confrontés le personnel de première ligne et les clients qu'ils servent. À l'aide de cette information, le ministère a conçu des solutions possibles à ces difficultés et à ces obstacles. L'utilité de ces solutions a ensuite été validée au moyen d'un sondage mené auprès de 86 employés, qui a fourni des données de grande qualité. Le ministère s'en servira pour améliorer sa prestation de services et placer le client au centre des solutions.

## Le Programme de développement durable à l'horizon 2030

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a veillé à ce que les citoyens aient accès à des renseignements exacts et de qualité sur les programmes et les services au moyen de divers services et voies de communication. Cela a contribué à divers ODD du Programme de développement durable à l'horizon 2030, notamment :

- **Pas de pauvreté (ODD 1)** – Étant donné que les clients marginalisés et sous-représentés ont eu accès à des ressources financières et à des prestations.
- **Bonne santé et bien-être (ODD 3)** – En fournissant des renseignements exacts sur la COVID-19, entre autres.

## Résultats atteints

| Résultats ministériels | Indicateurs de rendement | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultat réel 2018 à 2019 | Résultat réel 2019 à 2020 | Résultat réel 2020 à 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. | Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1 800 O-Canada | 85 % | Mars 2021 | 93 % | 91 % | 89 % |
| | Pourcentage de clients servis en personne ayant obtenu de l'aide en moins de 25 minutes | 80 % | Mars 2021 | 85 % | 84 % | 95 % |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service | 5[1] | Mars 2021 | 4 sur 5 | 4 sur 5 | 1 sur 5[2] |
| Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun. | Pourcentage de documents de voyage et d'autres services de passeport traités dans le respect des normes | 90 %[3] | Mars 2021 | 100 %[4] | 100 %[4] | Non disponible[5] |

**Remarques :**

1. L'objectif est de respecter 5 des 5 normes de service prioritaires possibles pour la diffusion d'information et la prestation de services pour les programmes d'autres ministères.
2. Trois des cinq normes de service envisagées sont liées à la prestation des services de passeport. Toutefois, en raison de la pandémie, les services de passeport ont été considérablement réduits au cours de l'exercice 2020 à 2021, si bien que ces objectifs n'ont pas été atteints.
3. Cette cible est définie dans un protocole d'entente entre le ministère et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
4. Les données ont été arrondies au nombre entier le plus proche, dans ce cas-ci 100 %.
5. En raison de la pandémie, les services de passeport ont été considérablement réduits au cours de l'exercice 2020 à 2021. Par conséquent, ces services n'ont été offerts qu'à ceux qui en avaient besoin. Les résultats n'ont donc pas été entièrement compilés.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues en 2020 à 2021 | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses brutes | 260 513 398 | 260 513 398 | 238 619 834 | 238 479 502 | (22 033 896) |
| Dépenses dans des comptes à fins déterminées | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recettes prévues affectées aux dépenses | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dépenses nettes | 260 513 398 | 260 513 398 | 238 619 834 | 238 479 502 | (22 033 896) |
| Aucun écart significatif. | | | | | |

Remarques :

* 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 2020 à 2021 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020 à 2021 | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|
| 2 513 | 1 708 | (805) |
| Explication de l'écart : L'écart est principalement attribuable à la diminution du nombre de demandes liées aux passeports et au report de plusieurs activités en raison de la pandémie de COVID-19. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[xii].

# Services internes

## Description

On entend par services internes les 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 désignent les activités et les ressources des  10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont :

- services de gestion des acquisitions;
- services de communication;
- services de gestion des finances;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion de l'information;
- services des technologies de l'information;
- services juridiques;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion et de surveillance;
- services de gestion des biens.

## Résultats

### Services de gestion des finances

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a mis en place de nouveaux outils et mécanismes pour améliorer et renforcer les investissements et la gestion de projets. Ces outils et mécanismes comprenaient notamment la création d'un **Comité d'examen des risques** pour gérer les principaux risques, la mise en œuvre d'une **pratique de gestion des avantages** pour gérer l'atteinte des résultats et l'achèvement du travail sur le **programme de développement des compétences en gestion de projet**.

Le ministère a aussi renforcé sa capacité d'apporter des changements transformationnels à grande échelle grâce à l'adoption de la pratique de gestion de programme. Il s'agit notamment de séances de perfectionnement en leadership sur la gestion du programme et la mise en œuvre complète du **Cadre de gestion de programme**. Le cadre comprend des outils politiques, des documents d'orientation et d'autres documents de soutien clés pour une gestion efficace des programmes.

En réponse à la pandémie, le ministère a veillé à ce que les Centres Service Canada respectent les nouveaux protocoles à l'égard de la COVID-19. Ces protocoles comprenaient l'achat d'équipement de protection individuelle et d'autres produits de

santé et de sécurité. Ces mesures ont été mises en œuvre rapidement pour assurer la sécurité des Canadiens.

Les projets de **modernisation du milieu de travail** du ministère ont progressé au cours de la pandémie, y compris les travaux en vue de l'adoption d'environnements de places non attribuées dans les espaces de bureau généraux et l'élaboration d'un système de réservation de locaux à l'échelle du ministère. Ces progrès reflètent le virage récent vers le télétravail et les milieux de travail flexibles. Il s'agit d'offrir aux employés des espaces de travail qui soutiennent diverses activités (travail axé sur les activités) et la capacité d'être plus mobiles. L'objectif du ministère est de créer une culture de travail fondée sur la confiance, où les employés sont habilités et peuvent faire leur meilleur travail.

### Services de gestion des ressources humaines

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a pris les mesures suivantes pour créer un milieu de travail sain, respectueux et inclusif :

- soutien et services pour répondre aux besoins des employés du ministère et relever les défis soulevés par la pandémie, l'augmentation de la charge de travail et l'incertitude;
- collaboration avec des partenaires à l'échelle du gouvernement pour fournir les renseignements et les ressources les plus récents aux gestionnaires et aux employés. Cette information a aidé les gestionnaires et les employés à comprendre leurs rôles et responsabilités et a fait en sorte que les employés soient en sécurité et bien équipés pour faire leur travail pendant la pandémie;
- élaboration d'un **Plan d'action sur la santé mentale en milieu de travail** axé sur la gestion du changement et le bien-être émotionnel. Les employés ont ainsi eu accès à tous les outils et ressources disponibles en matière de santé mentale;
- mobilisation des employés sur des sujets liés aux valeurs et à l'éthique de façon créative, notamment en utilisant des balados sur le maintien de la sécurité au travail et de la cybercivilité.

Le renforcement de la diversité et de l'inclusion demeure une priorité importante à EDSC. Le ministère a élaboré un nouveau **plan d'action triennal sur la diversité et l'inclusion** en fonction des commentaires des employés. Le ministère a également créé une **Équipe de mobilisation et de promotion des Noirs**, qui suscite des discussions sur les problèmes vécus par les employés noirs.

Le ministère a poursuivi son travail pour devenir un milieu de travail plus accessible en appuyant la Stratégie pour l'accessibilité dans la fonction publique. Il s'est concentré sur le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées afin de favoriser un environnement exempt d'obstacles. Les mesures comprenaient notamment :

- l'amélioration du système de gestion de l'apprentissage du ministère et de l'offre de cours pour accroître l'accessibilité de la formation en ligne;
- une sensibilisation accrue à l'accessibilité au moyen d'événements, de guides du personnel et d'occasions d'apprentissage;
- la consultation des employés handicapés, qui ont fait part de leurs expériences et donné leur avis sur la façon d'améliorer l'expérience des nouveaux employés handicapés;
- la création d'un groupe de travail sur les préjugés inconscients afin de réduire les préjugés cachés dans les processus d'embauche;
- l'organisation d'activités de recrutement virtuelles pour les personnes handicapées et les nouveaux diplômés, en accédant à un bassin diversifié de talents représentatifs de la diversité du Canada.

---

PRIX DES 100 MEILLEURS EMPLOYEURS

En 2020 à 2021, EDSC a été nommé parmi :

- les 100 meilleurs employeurs au Canada;
- les meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada;
- les meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada;
- les meilleurs employeurs profamille du Canada;
- les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale.

Ces prix sont le reflet de notre main-d'œuvre talentueuse et qualifiée.

Afin d'attirer et de développer des talents pour soutenir les Canadiens touchés par la pandémie et se préparer à répondre aux besoins futurs, le ministère a mis en œuvre un certain nombre de mesures :

- embauche et formation d'un plus grand nombre d'employés de première ligne et d'autres fonctions essentielles, notamment :
  - l'établissement d'un nouveau centre d'appels virtuel de 1 500 personnes pour appuyer l'offre de prestations et de services aux Canadiens pendant la pandémie;
  - l'augmentation de l'embauche d'étudiants dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (y compris les programmes Occasion d'emploi pour les étudiants en situation de handicap et Possibilités d'emploi pour étudiants autochtones);
  - l'élaboration d'une formation virtuelle et d'autres possibilités de perfectionnement sur divers sujets, dont la Prestation canadienne d'urgence. Un réseau d'animateurs virtuels et des séances de formation ont été organisés pour former les employés avant qu'ils ne commencent à travailler. De plus, le ministère a élaboré et lancé une formation sur l'intervention en cas de crise à l'intention de plus de 4 000 employés de

centres d'appels, et les mises à jour de la formation ont appuyé la réouverture des Centres Service Canada;
- l'élaboration et la mise à jour d'outils de dotation pour embaucher les meilleurs talents. Cela comprend des entrevues virtuelles et des évaluations en ligne pour embaucher des candidats pendant la pandémie de COVID-19;
- la poursuite de la collaboration avec les partenaires autochtones pour la sensibilisation, le recrutement et le maintien en poste des Autochtones;
- l'introduction de nouveaux processus pour rendre la dotation plus efficace, y compris des exigences simplifiées en matière de documentation et de signatures électroniques, afin de réduire le temps requis pour doter un poste;
- le remaniement et le lancement d'un nouveau modèle de prestation de l'apprentissage offrant plus de 1 000 cours par l'entremise de cours virtuels et d'apprentissage à rythme libre. Les employés ont ainsi eu accès à des cours, à des événements et à des ressources qui leur ont permis de servir les Canadiens avec excellence.

### Services des technologies de l'information

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, les services de technologie de l'information (TI) d'Emploi et Développement social Canada ont joué un rôle essentiel en veillant à ce que le ministère continue de servir les Canadiens tout au long de la pandémie de COVID-19. Cela comprenait le soutien du travail à distance au moyen des mesures suivantes :

- assurer la coordination avec Services partagés Canada pour accroître la capacité de service;
- déployer des trousses de bureau à domicile pour tous les employés d'EDSC qui servent directement les Canadiens;
- améliorer le réseau pour offrir une meilleure expérience aux personnes qui travaillent à domicile;
- fournir un soutien et des conseils supplémentaires en matière de gestion de l'information pour veiller à ce que les employés gèrent correctement l'information à domicile.

Ces mesures comprenaient également le soutien des systèmes de TI pour bon nombre de nos programmes les plus importants, notamment :

- les systèmes d'assurance-emploi, qui ont connu des chiffres historiques au plus fort de la pandémie de COVID-19. Le ministère a modifié les systèmes d'assurance-emploi pour appuyer les mesures de simplification de l'assurance-emploi;
- le Système commun pour les subventions et les contributions (SCSC). Le ministère a accru ses capacités et a versé au total 2,44 milliards de dollars à plus de 6,69 millions d'aînés;
- le Supplément de revenu garanti. Le ministère a mis en œuvre des règles temporaires pour appuyer le processus de renouvellement des paiements;

- le système des travailleurs étrangers temporaires, pour s'adapter au déploiement rapide d'un certain nombre de mesures liées à la pandémie afin d'aider les Canadiens;
- l'application Chercheur de prestations à l'égard de la COVID-19, pour permettre la livraison de prestations essentielles aux Canadiens.

Le ministère a continué de mettre en œuvre une infrastructure de TI moderne et sécuritaire. Il a terminé la mise à niveau des composantes matérielles et logicielles des systèmes de la **Sécurité de la vieillesse** (SV) et du **Régime de pensions du Canada** (RPC). Cette mesure a permis d'assurer le versement mensuel des prestations aux Canadiens.

Le ministère a également pris des mesures pour réduire le risque de perdre des renseignements clés en cas de perturbation des TI. Pour ce faire, on a établi des solutions de réplication des données dans les centres de données. Par conséquent, la durée globale du rétablissement en cas de perturbation a été considérablement réduite. Cela a assuré la continuité de la prestation des prestations pour les Canadiens qui reçoivent des services essentiels du ministère.

De plus, les systèmes de TI ont été modernisés pour favoriser une plus grande utilisation des courriels avec les prestataires d'assurance-emploi. Plus de 18 millions de courriels ont été envoyés à des Canadiens. Ces communications auraient été auparavant imprimées et envoyées par la poste.

Le ministère a également veillé à ce que ses plateformes de TI puissent appuyer les améliorations des services, y compris celles qui ont facilité l'utilisation du Guichet-Emplois, du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, des subventions aux apprentis et de l'assurance-emploi.

**Services de gestion de l'information**

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a établi un nouveau **modèle de gouvernance de la gestion de l'information (GI)** pour faire progresser la stratégie et la feuille de route en matière de GI. De plus, un cadre stratégique de GI intégré a été élaboré pour aider les employés d'EDSC à gérer adéquatement l'information.

Le ministère a également stabilisé l'environnement d'accès à distance. Cette stabilisation a permis aux employés d'accéder de façon fiable au réseau ministériel pour appuyer l'augmentation du travail à distance.

De plus, le ministère a mis en œuvre une technologie moderne en nuage pour appuyer les demandes d'assurance-emploi. Il a ainsi créé un environnement opérationnel plus efficace pour les employés afin de soutenir les applications et les services qui permettent aux Canadiens d'avoir accès aux prestations.

Pour orienter les investissements futurs en GI et TI, le ministère a lancé une initiative pluriannuelle visant à examiner et à faire évoluer sa fonction actuelle de gestion du portefeuille d'applications.

Enfin, le **Centre d'excellence en accessibilité** a continué de soutenir les employés handicapés en prêtant du matériel de technologie adaptative et en offrant des conseils et de l'encadrement sur les normes d'accessibilité. Au total, 797 demandes ont été traitées au cours du présent exercice. Le Centre a également répondu à 554 demandes de soutien en matière de technologie adaptative en analysant les besoins des clients en matière de technologie adaptative pour recommander des solutions, et en offrant du soutien et de l'encadrement pour ces solutions.

### Renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a fait la promotion de l'ouverture et de la transparence. Pour ce faire, nous avons continué d'accroître la connaissance des exigences en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Par exemple, un outil de formation a été conçu pour améliorer la connaissance de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui a permis aux employés du ministère d'être mieux préparés pour traiter des demandes complexes.

De plus, la technologie, les systèmes et les outils ont continué d'améliorer le temps de traitement des demandes d'accès à l'information. Bien que ces mesures aient amélioré les délais de traitement, dans bien des cas, en raison de l'ajout de nouvelles fonctions essentielles en réponse à la pandémie, les taux de traitement globaux ont en fait diminué.

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a assuré un suivi actif de la protection de la vie privée, l'a appuyée et l'a renforcée en :

- fournissant un soutien en matière de protection des renseignements personnels pour les nombreuses mesures à l'égard de la COVID-19 du ministère. Il s'agissait notamment d'adapter les approches et les outils actuels pour veiller à ce que les nouvelles mesures soient conformes aux exigences en matière de protection des renseignements personnels;
- intégrant les considérations relatives à la protection des renseignements personnels aux phases de projet et de conception des initiatives de transformation du ministère;
- simplifiant les processus afin de fournir des approbations en temps opportun pour les évaluations de la protection des renseignements personnels dans le cadre d'initiatives à faible risque.

### Sécurité

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a concentré ses activités de gestion des urgences sur la réponse à la pandémie de COVID-19. Il a fait appel au Centre national des opérations d'urgence pour coordonner la planification et la gestion de la pandémie. Le Centre a également appuyé l'équipe de gestion de crise du ministère, qui comprenait les cadres supérieurs. Il a coordonné des réunions et des séances d'information et a facilité la prise de décisions rapides.

De plus, les considérations relatives à la continuité des activités pour les services essentiels ont été prises en compte dans la planification et les activités liées à la COVID-19. Le ministère a lancé un processus d'analyse des répercussions sur les activités afin d'évaluer les vulnérabilités potentielles et de déterminer les stratégies d'atténuation.

Il a également déployé un Système de gestion des interventions d'urgence (SGIU). Le SGIU est un système d'avis de masse en nuage utilisé pour transmettre des messages d'urgence aux employés en temps opportun. Enfin, le ministère a lancé une stratégie nationale de sensibilisation et de communication pour conscientiser les employés au sujet de l'importance de protéger les renseignements personnels et des risques associés aux infractions d'abus de confiance, ainsi qu'aux attentes connexes à ces deux aspects.

### Données

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le ministère a élaboré une plateforme de production de rapports – une étape importante dans la création d'une source de données officielle sur les réactions des programmes et prestations du ministère en lien avec la COVID-19.

Cette plateforme centrale a fait en sorte que les données sur les prestations liées à la pandémie soient mises à la disposition des décideurs, à l'appui d'une analyse opportune des politiques et des programmes. Depuis avril 2020, le ministère publie chaque semaine des statistiques sur les programmes de prestations liées à la pandémie, conformément à la Directive sur le gouvernement ouvert.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

| Catégorie de dépenses | Budget principal des dépenses 2020 à 2021 | Dépenses prévues en 2020 à 2021 | Autorisations totales pouvant être utilisées en 2020 à 2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2020 à 2021 | Écart en 2020 à 2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues) |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses brutes | 908 717 800 | 908 717 800 | 1 127 313 326 | 1 098 016 943 | 189 299 143 |
| Dépenses dans des comptes à fins déterminées | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Recettes prévues affectées aux dépenses | 605 545 391 | 605 545 391 | 776 185 489 | 761 292 575 | 155 747 184 |
| Dépenses nettes | 303 172 409 | 303 172 409 | 351 127 837 | 366 724 368 | 33 551 959 |
| Explication de l'écart : L'écart dans les dépenses est principalement lié à l'augmentation des dépenses en innovation, en information et en technologie à l'appui des opérations de programme. | | | | | |

Remarques :

* 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 2022 à 2021 | Équivalents temps plein réels 2020 à 2021 | Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020 à 2021 |
|---|---|---|
| 4 745 | 5 233 | 488 |
| Explication de l'écart : L'écart est principalement lié à l'augmentation des dépenses en innovation, en information et en technologie à l'appui des opérations de programme. | | |

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[xiii].

## Risques globaux et stratégies d'atténuation

Prendre des risques

Au début de l'année, le ministère a déterminé que le fait de ne pas prendre de risques pour améliorer la prestation des services constituait en soi un risque. Cette année, le ministère a pris des risques réfléchis pour remanier et moderniser ses politiques, ses programmes et ses services, comme il est décrit dans les sections suivantes.

Modernisation des technologies de l'information

Bon nombre des principaux services offerts par le ministère utilisent de vieux logiciels qui doivent être renouvelés. Le ministère a continué de mettre à jour et de maintenir ses systèmes de technologie de l'information (TI) afin de réduire le risque de défaillance. Il a amélioré sa technologie de centre d'appels en offrant aux Canadiens un accès libre-service à leurs demandes et à l'état de paiement pour trois programmes. Ces programmes sont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.

Confidentialité

Le ministère a besoin de détenir beaucoup de renseignements personnels sur les Canadiens et Canadiennes en raison des programmes et des services qu'il offre. Il y a donc un risque que des informations sensibles ou confidentielles soient utilisées à mauvais escient. La protection de la vie privée était une priorité dans la conception de nouvelles mesures de soutien pour les Canadiens pendant la pandémie. Pour respecter ses obligations en matière de protection des renseignements personnels des Canadiens, le ministère a accru la communication avec les employés au sujet de la protection des renseignements personnels et de la cybersécurité afin de promouvoir une culture de la protection des renseignements personnels et de la sécurité et de réduire le risque d'atteinte à la vie privée.

Fraude

Le ministère fait continuellement face à des risques de fraude, d'actes répréhensibles et d'erreurs dans le cadre de ses programmes, services et opérations. Le ministère a examiné et renforcé les contrôles pour aider à prévenir et à détecter la fraude. Il a poursuivi son examen des ententes d'échange de renseignements avec ses partenaires de prestation.

Ressources humaines

Pour offrir de nouvelles prestations d'urgence, le ministère a réaffecté près de 3 000 employés à des services essentiels et mis sur pied un nouveau centre d'appels virtuel. Les pratiques d'embauche ont été modifiées afin de mener des entrevues et d'administrer des tests virtuellement. Ce changement a permis au ministère d'avoir suffisamment de personnel, doté des bonnes compétences, pour offrir ses programmes et ses services. Le ministère a élaboré un guide à l'intention des employés qui retournent au travail et ce dernier est révisé en temps réel à mesure que la situation évolue. Le guide permet aux employés de s'assurer qu'ils respectent les lignes directrices en matière de santé publique tout en offrant des services en toute sécurité aux Canadiens.

Le ministère a mis en œuvre des solutions pour réduire les retards dans la résolution des problèmes de paye. Ces solutions appuient la prévention, la gestion et la résolution des problèmes de paye des employés d'EDSC. De plus, le ministère a conçu de nouveaux outils et de nouvelles directives pour les employés et les gestionnaires. Il a également augmenté le nombre de ressources consacrées aux besoins en matière de rémunération et de prestations. Le ministère met aussi sur pied un programme de perfectionnement en rémunération pour renforcer la formation et la capacité.

Planification des investissements et gestion du portefeuille d'investissement

Le portefeuille d'investissement du ministère comprend des projets visant à moderniser et à améliorer les systèmes et les processus qui livrent les prestations aux Canadiens. Il y a toujours un risque que les grands projets soient en retard, coûtent plus cher ou n'apportent pas les améliorations attendues. Le ministère a renforcé la façon dont il choisit et priorise ses grands projets en fournissant des conseils, une surveillance et une assurance supplémentaires. Ce renforcement de la surveillance des projets permet de s'assurer que les projets ministériels peuvent produire les résultats escomptés. De plus, la gouvernance et les responsabilités du programme de Modernisation du versement des prestations et des projets connexes ont été mises à jour.

Prestation de services

Pendant la pandémie, le ministère est demeuré concentré sur le service aux Canadiens et aux organismes qui reçoivent du financement sous forme de subventions et de contributions. Ce faisant, il s'est efforcé de réduire le risque de retards et d'inexactitudes supplémentaires attribuables à l'augmentation de la charge de travail. Pour offrir avec succès les nouvelles prestations et les nouveaux services d'urgence, il a veillé à ce qu'il y ait suffisamment de personnel pour répondre aux appels téléphoniques et traiter les demandes de règlement. De plus, le personnel qui travaille sur place a reçu une formation supplémentaire pour aider les clients à faire la transition depuis les prestations d'urgence à l'assurance-emploi. Ces changements ont

également permis d'assurer la prestation uniforme des services existants. Afin d'accroître la rapidité et l'exactitude de la prestation des services, quatre autres programmes acceptent maintenant des copies électroniques des documents des demandeurs. De plus, le programme de l'assurance-emploi a mis à profit le courriel pour rejoindre les clients et les informer en temps opportun. Cette approche a été conçue pour améliorer la correspondance papier actuelle qui demeure en usage.

**Nouveaux risques pour l'exercice 2020 à 2021**

Le ministère a réagi aux risques créés par deux événements imprévus, soit la gravité de la pandémie de COVID-19 et les préoccupations du grand public au Canada au sujet du racisme systémique.

Maintenir le service aux Canadiens

La plupart des employés du ministère sont passés du travail dans un bureau au travail à domicile afin de réduire le risque de propagation du virus de la COVID-19. Le ministère a fourni aux employés des trousses de bureau à domicile et un accès sécurisé à ses systèmes informatiques. Cette mesure a permis au ministère de continuer d'offrir le service aux Canadiens. De nouveaux outils ont permis aux employés de travailler à domicile tout en ayant accès aux systèmes du ministère. Le ministère a également été en mesure d'adapter ses exigences administratives à l'égard des organismes bénéficiaires de subventions et de contributions et d'y intégrer certains assouplissements. Ainsi, les Canadiens ont pu conserver un accès opportun aux programmes et services.

Prévenir la propagation du virus

La pandémie a obligé EDSC à prendre des décisions qui offrent aux employés de partout au Canada un milieu de travail sécuritaire. Les employés ne pouvaient pas faire tout le travail nécessaire à partir de chez eux. Les tâches impossibles à réaliser à distance comprenaient l'entretien du réseau, le soutien technique et la prestation de services essentiels en personne aux Canadiens.

Le ministère a mis en œuvre les mesures de santé et de sécurité recommandées par les responsables de la santé publique pour assurer la sécurité des employés et des clients dans ses espaces de travail. Des désinfectants pour les mains et de l'équipement de protection individuelle ont été mis à la disposition des employés et des clients, et les Centres Service Canada ont été équipés de panneaux en plexiglas. Des terminaux de paiement par carte ont été installés pour réduire la propagation du virus.

Santé mentale

La pandémie a également augmenté les risques d'isolement social et de problèmes de santé mentale pour les employés et les clients. Le ministère a créé des lignes directrices à l'intention des employés et a mis des ressources à leur disposition pour assurer la santé mentale et le mieux-être. Le ministère envoyait fréquemment des messages aux employés pour les aider à déterminer les programmes et les services qui répondent à leurs besoins et à y accéder. De plus, tous les employés de première ligne et des centres d'appels ont été formés pour les aider à mieux comprendre et servir les Canadiens dont la santé mentale est touchée par la pandémie.

Diversité et inclusion

Le ministère a continué d'adopter des initiatives novatrices en matière de diversité et d'inclusion pour éliminer le racisme et les obstacles systémiques. Ces initiatives ont aidé le ministère à devenir un milieu de travail plus inclusif. Il a travaillé avec des partenaires autochtones pour faire progresser la réconciliation, recruter davantage d'Autochtones et soutenir sa main-d'œuvre autochtone. Une équipe a été créée pour susciter des discussions sur les problèmes vécus par les employés noirs. Le ministère a également consulté les employés handicapés afin d'améliorer l'accessibilité et de favoriser une culture de diversité et d'inclusion.

Mise en œuvre rapide des programmes de prestations d'urgence

Le ministère a dû lancer rapidement la Prestation canadienne d'urgence; il ne pouvait pas prendre le temps normalement nécessaire pour élaborer un nouveau programme. Des règles d'admissibilité plus simples ont permis au ministère de verser rapidement des prestations aux Canadiens qui avaient besoin d'aide financière. Le ministère a créé une équipe d'intervention rapide au cours de la phase de conception qui a trouvé de nouvelles façons de confirmer l'admissibilité des demandeurs, ce qui a réduit le risque de fraude et d'erreurs.

Gestion des urgences

Les mesures de santé publique prises en réponse à la pandémie ont activé les plans de continuité des activités du ministère. L'équipe de gestion de crise du ministère a géré ces plans et réglé les problèmes imprévus. Le ministère a ensuite réexaminé ses secteurs d'activité pour y déceler des vulnérabilités potentielles. Il a également examiné la façon de réduire les risques liés à ces vulnérabilités. Cette nouvelle information a été incluse dans les plans de gestion des urgences du ministère

# Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

La présente section donne un aperçu des dépenses en ressources humaines et financières du ministère pour l'exercice 2020 à 2021 comparativement aux exercices précédents.

Cette section comprend les sous-sections suivantes :

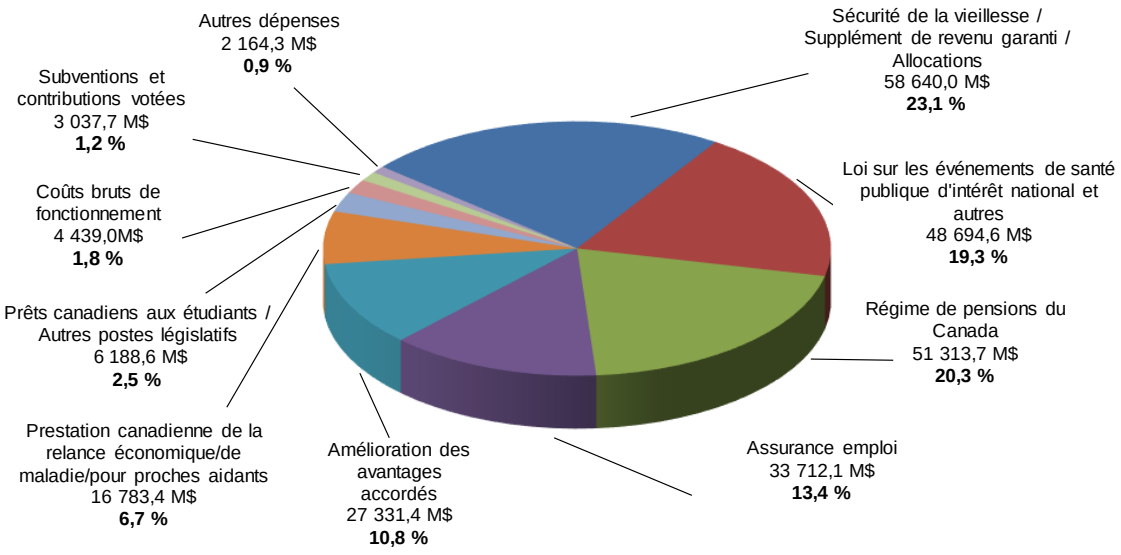
- Dépenses réelles;
- Ressources humaines réelles;
- Dépenses par crédit voté;
- États financiers et faits saillants des états financiers

## Dépenses réelles

## Tendances relatives aux dépenses du ministère

Les dépenses du ministère au titre des programmes et des services totalisent 252,3 milliards de dollars pour l'exercice 2020 à 2021. De ces 252,3 milliards de dollars, plus de 95 % ont profité directement aux Canadiens par l'entremise de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et d'autres programmes législatifs de paiements de transfert. Les subventions et contributions votées ont totalisé 3,0 milliards de dollars et les dépenses de fonctionnement brutes, 4,4 milliards de dollars.

Le graphique suivant illustre les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



## Sommaire des dépenses réelles (en dollars)

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

| Budgétaire | | |
|---|---|---|
| Coûts nets de fonctionnement | | **1 984,2** |
| Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes : | | |
| Régime de pensions du Canada | 474,9 | |
| Compte des opérations de l'assurance-emploi | 1 979,2 | |
| Autres ministères | 0,7 | 2 454,8 |
| Coûts bruts de fonctionnement | | **4 439,0** |
| Subventions et contributions votées | | **3 037,7** |
| Remboursements aux employeurs pour les évaluations d'impact sur le marché du travail en vertu de la Loi sur les paiements relatifs aux événements de santé publique d'intérêt national | | **2,8** |
| Total des dépenses brutes | | **7 479,5** |
| Autres – Coûts et montants recouvrés du Compte des opérations de l'assurance-emploi et du RPC | | **2 164,3** |

**PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS**
(en millions de dollars)

| | | |
|---|---|---|
| **Subventions et contributions :** | | |
| Programme de la Sécurité de la vieillesse | | **44 382,7** |
| Supplément de revenu garanti | | **13 685,1** |
| Allocations | | **572,2** |
| Prestation canadienne d'urgence | | **40 563,6** |
| Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants | | **2 944,0** |
| Soutien supplémentaire pour les aînés canadiens | | **2 454,9** |
| Autre événements de santé publique | | **2 729,3** |
| Prestation canadienne de la relance économique | | **16 783,4** |
| Amélioration des avantages accordés au Compte des opérations de l'assurance-emploi | | **27 331,4** * |
| **Autres paiements législatifs :** | | |
| Programme canadien de prêts aux étudiants et de prêts aux apprentis | 3 599,2 | |
| Subvention canadienne pour l'épargne-études | 1 016,7 | |
| Paiement unique aux personnes en situation de handicap | 787,6 | |
| Régime enregistré d'épargne-invalidité | 546,2 | |
| Bon d'études canadien | 156,4 | |
| Programme de protection des salariés | 60,6 | |
| Prestation universelle pour la garde d'enfants | (0.7) | **6 166,0** |
| Sous-total | | **157 612,6** |
| Prestations du Régime de pensions du Canada | | **51 313,7** |
| Prestations d'assurance-emploi | | |
| Partie I | 31 268,7 | |
| Partie II | 2 443,4 | **33 712,1** |
| Autres comptes à fins déterminées | | **22,6** ** |
| Total des paiements de transfert législatifs | | **242 661,0** |

* Ce montant est un remboursement au Compte des opérations de l'assurance-emploi des coûts de la prestation d'intervention d'urgence de l'assurance-emploi engagés au cours des exercices 2019-2020 et 2020-2021.

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

## Cadre financier d'EDSC

La structure financière du ministère est complexe, car elle repose sur divers mécanismes de financement pour permettre au ministère de remplir son mandat. Le ministère est financé à partir de quatre principales sources de fonds :

1. les fonds alloués à partir du Trésor;
2. le Compte des opérations de l'assurance-emploi;
3. le Régime de pensions du Canada;
4. autres 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. Ce sont :

- 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 RPC ainsi que les frais administratifs connexes sont imputés aux recettes affectées à des comptes à fins déterminées distincts à titre de recettes déduites des dépenses du ministère.

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.

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*.

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 sont maintenant imputés à une autorisation législative. Les services de passeport, par exemple, sont déclarés comme des recettes déduites des dépenses du ministère.

Voici les sources de fonds, y compris les comptes à fins déterminées, associées à chaque responsabilité essentielle du ministère :

**Responsabilité essentielle 1 : Développement social**

- Trésor

**Responsabilité essentielle 2 : Régime de pensions et prestations**

- Trésor
- 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)

**Points 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 (SV) et le Supplément de revenu garanti (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 principale augmentation des dépenses législatives en plus de la Prestation canadienne d'urgence et de la prestation d'assurance-emploi d'urgence.

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, à 252,3 milliards de dollars, les dépenses brutes réelles totales étaient supérieures de 107,9 milliards de dollars à celles de l'exercice 2019 à 2020. Cette augmentation résulte principalement d'une augmentation

des paiements législatifs et des mesures à l'égard de la COVID-19. Les mesures les plus importantes sont la Prestation canadienne d'urgence (PCU), qui a augmenté les dépenses de 67,9 milliards de dollars et la Prestation canadienne de la relance économique, qui a ajouté 16,8 milliards de dollars aux dépenses. Les autres mesures comprennent la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), un soutien supplémentaire pour les aînés canadiens, un soutien aux efforts de formation professionnelle des provinces et des territoires, un soutien aux étudiants et aux jeunes touchés par la COVID-19, le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire; un soutien à la relance sécuritaire dans les collectivités autochtones, Vers un chez-soi, Nouveaux Horizons pour les aînés, les travailleurs étrangers temporaires dans les exploitations agricoles, le soutien aux personnes handicapées (accessibilité nationale de la main-d'œuvre); la formation des préposés aux bénéficiaires et les mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre dans le secteur des soins de longue durée et à domicile.

Les augmentations des paiements législatifs comprennent les prestations d'assurance-emploi, qui ont augmenté de 13,8 milliards de dollars de l'exercice 2019 à 2020 à l'exercice 2020 à 2021. Cette augmentation s'explique principalement par un taux de chômage élevé en 2020 (9,5 % en 2020 contre 5,8 % en 2019).

Les paiements législatifs de la SV, du SRG et du RPC ont suivi leur tendance habituelle au cours de l'exercice 2020 à 2021. Les paiements de la SV et du SRG (2,4 milliards de dollars) et les prestations du RPC (2,3 milliards de dollars) ont augmenté en raison du vieillissement de la population et de l'évolution des prestations mensuelles moyennes.

Le tableau qui suit illustre la tendance des dépenses ministérielles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2021 à 2022. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, les dépenses nettes du ministère pour atteindre les résultats attendus ont été de 162,3 milliards de dollars.

## Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars) (brut)

| Résultats stratégiques, Responsabilité essentielle et Services internes | Budget principal des dépenses 2020-2021 | Dépenses prévues 2020-2021 | Dépenses prévues 2021-2022* | Dépenses prévues 2022-2023* | Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2018-2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responsabilité essentielle 1:** Développement social | 573 455 174 | 573 455 174 | 573 455 174 | 660 667 247 | 2 607 464 463 | 2 572 173 843 | 921 816 281 | 716 719 128 |
| **Responsabilité essentielle 2:** Régimes de pension et prestations | 63 705 997 499 | 117 935 559 921 | 117 935 559 921 | 124 330 652 209 | 113 721 009 863 | 113 654 967 403 | 106 337 930 426 | 100 963 229 259 |
| **Responsabilité essentielle 3:** Apprentissage, développement des compétences et emploi | 18 789 110 217 | 48 891 943 794 | 48 891 943 794 | 31 665 708 921 | 132 726 868 717 | 132 401 445 738 | 33 778 359 238 | 25 597 959 995 |
| **Responsabilité essentielle 4:** Conditions et relations de travail | 182 334 289 | 182 334 289 | 182 334 289 | 178 895 665 | 178 472 061 | 175 405 872 | 169 857 914 | 320 589 879 |
| **Responsabilité essentielle 5:** Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministéres | 247 731 770 | 247 731 770 | 247 731 770 | 240 597 330 | 238 619 834 | 238 479 502 | 228 440 412 | 203 136 512 |
| **Total partiel** | **83 498 628 949** | **167 831 024 948** | **167 831 024 948** | **157 076 521 372** | **249 472 434 938** | **249 042 472 358** | **141 436 404 271** | **127 801 634 773** |
| **Services internes** | **994 208 569** | **994 208 569** | **994 208 569** | **899 079 534** | **1 127 313 326** | **1 098 016 943** | **1 019 312 762** | **897 483 438** |
| **Autres coûts **** | - | 1 958 381 868 | 1 958 381 868 | 1 970 407 384 | 2 164 112 153 | 2 164 304 558 | 1 953 487 716 | 1 564 951 081 |
| **Recettes nettes en vertu d'un crédit** | ( 2 053 116 628) | - | - | - | - | - | - | - |
| **Total partiel** | **( 2 053 116 628)** | **1 958 381 868** | **1 958 381 868** | **1 970 407 384** | **2 164 112 153** | **2 164 304 558** | **1 953 487 716** | **1 564 951 081** |
| **Grand total** | **82 439 720 890** | **170 783 615 385** | **170 783 615 385** | **159 946 008 290** | **252 763 860 417** | **252 304 793 859** | **144 409 204 749** | **130 264 069 292** |

Consultez le cadre financier d'EDSC pour obtenir une description complète du profil financier du ministère.

* Les dépenses prévues de EDSC pour les années 2021-2022 et 2022-2023 sont présentées dans le Plan ministériel de 2021-2022.

** 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, dont les recouvrements d'Indemnisation des accidentés du travail et la prestation des services de passeport.

L'augmentation globale de 122,0 milliards de dollars des dépenses brutes réelles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 est principalement attribuable à une augmentation des paiements législatifs liés aux mesures à l'égard de la COVID-19 et aux prestations du RPC et de la SV causées par le vieillissement de la population et l'évolution des prestations mensuelles moyennes. Elle comprend également des augmentations des prestations d'assurance-emploi.

Sous la rubrique Responsabilité principale 1, Développement social, l'augmentation de 1,8 milliard de dollars des dépenses réelles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 est principalement attribuable aux paiements législatifs liés aux mesures à l'égard de la COVID-19. Ces mesures comprennent plus particulièrement le Paiement unique aux personnes en situation de handicap (795,3 millions de dollars), Vers un chez-soi (394 millions de dollars), Amélioration des services communautaires d'urgence (349,7 millions de dollars), Relance sécuritaire pour les collectivités autochtones (63,6 millions de dollars) et Nouveaux Horizons pour les aînés (20 millions de dollars), ainsi que le lancement de la nouvelle Initiative de transformation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones mise en œuvre au cours de l'exercice 2018 à 2019 (120 millions de dollars).

Sous la rubrique Responsabilité principale 2, Régimes de pension et prestations, l'augmentation brute globale de 12,7 milliards de dollars entre l'exercice 2018 à 2019 et l'exercice 2020 à 2021 peut s'expliquer principalement par l'augmentation du nombre de bénéficiaires et des paiements mensuels moyens des prestations de la SV (4,0 milliards de dollars), du SRG (1,3 milliard de dollars), du RPC (4,8 milliards de dollars) et du soutien supplémentaire aux aînés canadiens (2,5 milliards de dollars) lié aux mesures à l'égard de la COVID-19.

Sous la rubrique Responsabilité principale 3, Apprentissage, Développement des compétences et Emploi, l'augmentation de 106,8 milliards de dollars des dépenses réelles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 est principalement attribuable à l'augmentation des paiements législatifs liés aux mesures à l'égard de la COVID-19. En particulier, la PCU (35,8 milliards de dollars), la prestation d'assurance-emploi d'urgence (27,3 milliards de dollars), la Prestation canadienne de la relance économique (16,8 milliards de dollars), la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) (2,9 milliards de dollars), les ententes sur le développement de la main-d'œuvre (1,5 milliard de dollars) et une augmentation des bourses d'études canadiennes (1,4 milliard de dollars). Il y a aussi eu une augmentation des prestations d'assurance-emploi (13,8 milliards de dollars).

Sous la rubrique Responsabilité principale 4, Conditions et relations de travail, les dépenses réelles ont diminué de 145 millions de dollars au niveau brut de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021. Cette diminution est principalement attribuable à un changement dans la façon dont l'information financière est présentée. Les revenus liés à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* sont maintenant inclus dans cette responsabilité principale et sont déduits des dépenses liées à l'exécution de ce programme.

Sous la rubrique Services internes, l'augmentation de 200,5 millions de dollars des dépenses réelles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 peut s'expliquer principalement par des augmentations des dépenses en technologie de l'information à l'appui des opérations de programme et l'embauche de ressources supplémentaires pour appuyer la réponse à la pandémie de COVID-19.

Sous la rubrique Autres coûts, il y a un écart net de 599 millions de dollars dans les dépenses réelles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021. Cela s'explique principalement par les revenus liés à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* qui étaient inclus dans les autres coûts, mais qui sont maintenant inclus dans la Responsabilité principale 4, Conditions et relations de travail. L'écart est également touché par l'augmentation des frais imposés au Compte du RPC par d'autres ministères, notamment l'Office d'investissement du RPC et l'Agence du revenu du Canada. Enfin, en raison de la modification de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* en juin 2018, les revenus ministériels liés à la prestation de

programmes et de services pour le compte d'autres ministères ne sont plus inclus dans les autres coûts, mais déclarés en vertu d'une autorisation législative.

## Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars) (net)

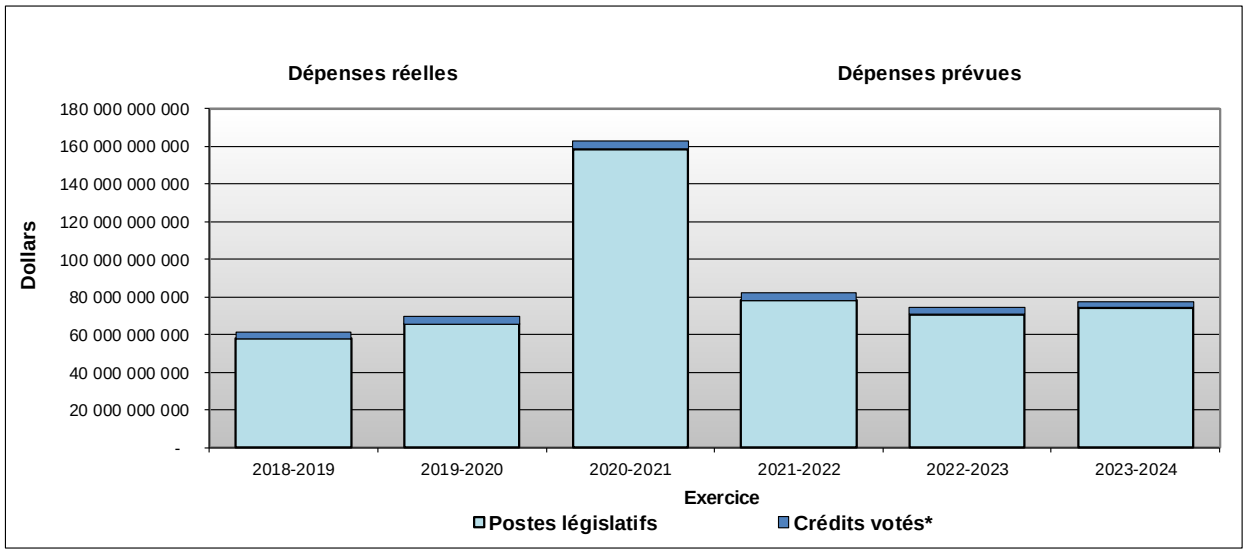
| Résultats stratégiques, Responsabilité essentielle et Services internes | Budget principal des dépenses 2020-2021 | Dépenses prévues 2020-2021 | Dépenses prévues 2021-2022* | Dépenses prévues 2022-2023* | Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020 | Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2018-2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responsabilité essentielle 1:** Développement social | 953 560 319 | 953 560 319 | 573 455 174 | 660 667 247 | 2 607 464 463 | 2 572 173 843 | 921 816 281 | 716 719 128 |
| **Responsabilité essentielle 2:** Régimes de pension et prestations | 60 680 473 422 | 60 680 473 422 | 63 367 431 366 | 66 793 649 169 | 62 034 126 064 | 62 012 618 473 | 57 084 637 513 | 54 181 915 121 |
| **Responsabilité essentielle 3:** Apprentissage, développement des compétences et emploi | 6 263 128 549 | 6 263 128 549 | 17 745 759 725 | 6 304 749 590 | 97 525 957 563 | 97 302 612 153 | 11 048 356 538 | 5 773 734 933 |
| **Responsabilité essentielle 4:** Conditions et relations de travail | 180 897 291 | 180 897 291 | 181 434 289 | 177 995 665 | 177 572 063 | 174 698 277 | 169 172 902 | 175 398 724 |
| **Responsabilité essentielle 5:** Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères | 260 513 398 | 260 513 398 | 247 731 770 | 240 597 330 | 238 619 834 | 238 479 502 | 228 440 412 | 74 870 918 |
| **Total partiel** | **68 338 572 979** | **68 338 572 979** | **82 115 812 324** | **74 177 659 001** | **162 583 739 987** | **162 300 582 248** | **69 452 423 646** | **60 922 638 824** |
| **Services internes** | **303 172 409** | **303 172 409** | **323 908 566** | **291 287 603** | **351 127 837** | **336 724 368** | **376 339 480** | **279 511 995** |
| **Grand total** | **68 641 745 388** | **68 641 745 388** | **82 439 720 890** | **74 468 946 604** | **162 934 867 824** | **162 637 306 616** | **69 828 763 126** | **61 202 150 819** |

Consultez le cadre financier d'EDSC pour obtenir une description complète du profil financier du ministère.

. Les dépenses prévues de EDSC pour les années 2021-2022 et 2022-2023 sont présentées dans le Plan ministériel de 2021-2022.

### Tendances relatives aux dépenses du ministère : total des dépenses nettes consolidées (en dollars)

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses ministérielles de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2023 à 2024. Au cours de l'exercice 2020 à 2021, les dépenses nettes du ministère pour atteindre les résultats attendus ont été de 162,6 milliards de dollars. Les dépenses prévues depuis l'exercice 2021 à 2022 jusqu'à l'exercice 2023 à 2024 correspondent aux dépenses prévues dans le Plan ministériel pour l'exercice 2021 à 2022.




**Departmental Spending Trend: Total Net Consolidated Consolidated Expenditures (dollars)**

| | Actual Spending | | | Planned Spending | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2018–19** | **2019–20** | **2020–21** | **2021-2022** | **2022-2023** | **2023-2024** |
| Statutory | 57,839,469,633 | 65,760,590,856 | 158,494,988,839 | 78 255 245 276 | 70 788 992 965 | 74 511 964 424 |
| Voted * | 3,362,681,186 | 4,068,172,270 | 4,142,317,777 | 4 184 475 614 | 3 679 953 639 | 3 273 641 062 |
| **Total** | **61,202,150,819** | **69,828,763,126** | **162,637,306,616** | **82,439,720,890** | **74,468,946,604** | **77,785,605,486** |

* Voted expenditures include debt write-offs in 2018–19, 2019–20 and 2020–21.

# Sommaire des dépenses budgétaires brutes réelles pour 2020-2021 (en dollars)

| Responsabilité essentielle et services internes | 2020-2021 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Dépenses brutes | Moins : dépenses actuel brutes dans des comptes à fins déterminées | Moins : recettes actuel affectées aux dépenses | Dépenses nettes |
| **Responsabilité essentielle 1**: Développement social | 2 572 173 843 | - | - | 2 572 173 843 |
| **Responsabilité essentielle 2**: Régimes de pension et prestations | 113 654 967 403 | 51 313 650 426 | 328 698 504 | 62 012 618 473 |
| **Responsabilité essentielle 3**: Apprentissage, développement des compétences et emploi | 132 401 445 738 | 33 734 727 167 | 1 364 106 418 | 97 302 612 153 |
| **Responsabilité essentielle 4:** Conditions et relations de travail | 175 405 872 | - | 707 595 | 174 698 277 |
| **Responsabilité essentielle 5:** Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministéres | 238 479 502 | - | - | 238 479 502 |
| **Somme partiel** | **249 042 472 358** | **85 048 377 593** | **1 693 512 517** | **162 300 582 248** |
| Services internes | 1 098 016 943 | - | 761 292 575 | 336 724 368 |
| Autres coûts* | 2 164 304 558 | 2 164 304 558 | - | - |
| **Total** | **252 304 793 859** | **87 212 682 151** | **2 454 805 092** | **162 637 306 616** |

Consultez le cadre financier d'EDSC pour obtenir une description complète du profil financier du ministère.

* 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.

## Ressources humaines réelles

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

| Programmes et services internes | Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2018-2019 | Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2019-2020 | Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2020-2021 | Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2020-2021 | Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2021-2022* | Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2022-2023* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responsabilité essentielle 1:** Développement social | 382 | 457 | 559 | 538 | 566 | 560 |
| **Responsabilité essentielle 2:** Régimes de pension et prestations | 5 333 | 5 665 | 5 530 | 6 159 | 6 221 | 6 068 |
| **Responsabilité essentielle 3:** Apprentissage, développement des compétences et emploi | 10 779 | 10 954 | 10 263 | 13 895 | 12 193 | 9 848 |
| **Responsabilité essentielle 4:** Conditions et relations de travail | 668 | 690 | 782 | 763 | 801 | 784 |
| **Responsabilité essentielle 5:** Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministéres | 2 036 | 2 086 | 2 513 | 1 708 | 2 411 | 2 369 |
| **Somme partiel** | **19 198** | **19 852** | **19 647** | **23 063** | **22 192** | **19 629** |
| **Services internes** | 4 598 | 4 855 | 4 745 | 5 233 | 4 879 | 4 648 |
| **Total** | **23 796** | **24 707** | **24 392** | **28 296** | **27 071** | **24 277** |

* Les dETP prévues de EDSC pour les années 2021-2022 et 2022-2023 sont présentées dans le Plan ministériel de 2021-2022.

L'augmentation globale de 4 500 équivalents temps plein (ETP) de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 s'explique principalement par les éléments suivants :

- sous la rubrique Régimes de pension et prestations, l'augmentation globale de 826 ETP est principalement attribuable à la dépense de fonds supplémentaires et d'ETP pour répondre à la charge de travail du RPC et de la SV. Pour ce qui est de l'écart entre les ETP prévus de l'exercice 2020 à 2021 et les ETP réels, l'augmentation est principalement attribuable au financement supplémentaire des investissements dans les activités liées au traitement des demandes afin de veiller à ce que les aînés aient accès en temps opportun 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 2020 à 2021;
- sous Apprentissage, Développement des compétences et Emploi, l'augmentation globale de 3 116 ETP réels de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 est principalement attribuable aux mesures de l'assurance-emploi visant à répondre à la charge de travail accrue de l'assurance-emploi et à d'autres besoins liés à l'assurance-emploi. Quant à l'écart entre les ETP prévus et réels de l'exercice 2020 à 2021, il est attribuable au financement supplémentaire approuvé au cours de l'exercice et n'a donc pas été pris en compte dans les ETP prévus de l'exercice 2020 à 2021. Il couvre des activités comme l'embauche de

personnel supplémentaire pour traiter les demandes d'assurance-emploi, ainsi que pour améliorer l'accessibilité des centres d'appels;
- sous la rubrique Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères, la diminution de 328 ETP de l'exercice 2018 à 2019 à l'exercice 2020 à 2021 est principalement attribuable à la diminution de la charge de travail liée aux passeports et au report de plusieurs activités en raison de la pandémie de COVID-19 au cours de l'exercice 2020 à 2021;
- en ce qui concerne les Services internes, il y a une augmentation de 635 ETP entre l'exercice 2018 à 2019 et l'exercice 2020 à 2021. Cette augmentation est principalement attribuable aux responsabilités accrues de la Direction générale des politiques stratégiques et de service, qui doit fournir des conseils sur les politiques stratégiques et horizontales à l'appui du mandat du ministère et de la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie, qui doit appuyer les opérations de programme.

## 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 2020-2021.[xiv]

## 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 GC.[xv]

## États financiers et faits saillants des états financiers

Les faits saillants ont pour but de fournir une vue d'ensemble de la position et des activités financières d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Les états financiers condensés consolidés présentés ci-dessous ont été préparés conformément aux principes comptables du gouvernement, lesquels sont fondés sur les normes comptables du secteur public canadien, et donc, sont différents de l'information présentée selon l'utilisation des autorisations parlementaires reflétée dans le reste du présent rapport. La note 3 des états financiers 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 d'EDSC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux d'EDSC et toutes les opérations et soldes interorganisationnels ont été éliminés. Le Régime de pensions du Canada (RPC)

est exclu du périmètre comptable d'EDSC parce qu'il est géré par le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux. 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 (non audités) d'EDSC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 sont disponibles sur le site Web du ministère.[xvi]

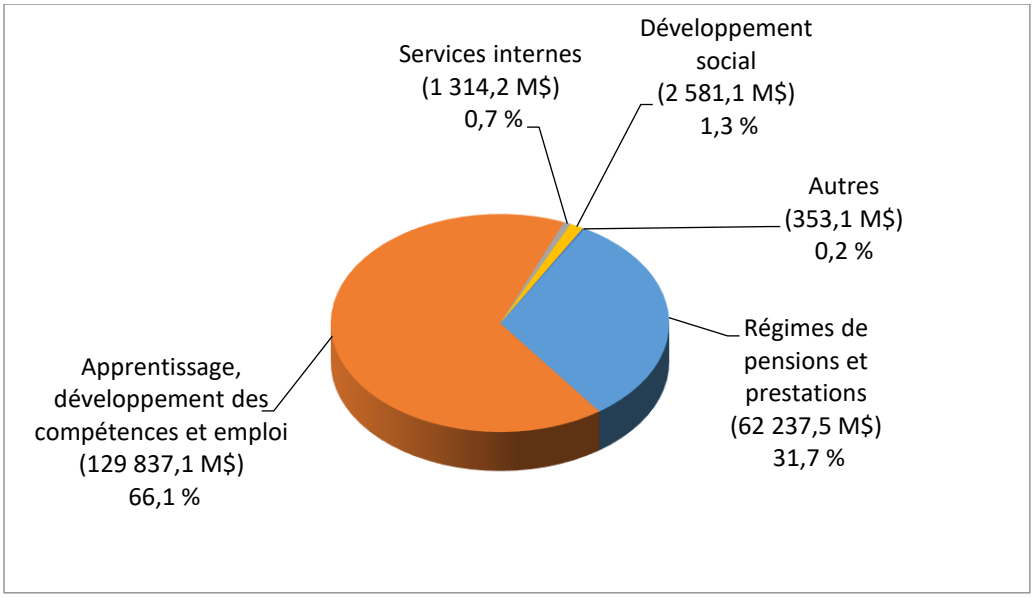
## Faits saillants des états financiers

## État condensé consolidé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

| Renseignements financiers | Résultats prévus en 2020 à 2021[(1)] | Résultats réels en 2020 à 2021 | Résultats réels en 2019 à 2020 | Écart (résultats réels en 2020 à 2021 moins résultats prévus en 2020 à 2021) | Écart (résultats réels en 2020 à 2021 moins résultats réels en 2019 à 2020) |
|---|---|---|---|---|---|
| **Total des dépenses** | 92 857 176 050 | 196 322 952 490 | 94 183 295 515 | 103 465 776 440 | 102 139 656 975 |
| **Total des revenus** | 23 932 414 426 | 23 372 690 160 | 23 105 015 386 | (559 724 266) | 267 674 774 |
| **Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts** | 68 924 761 624 | 172 950 262 330 | 71 078 280 129 | 104 025 500 706 | 101 871 982 201 |

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

## Dépenses par responsabilité essentielle




## Résultats réels contre résultats prévus

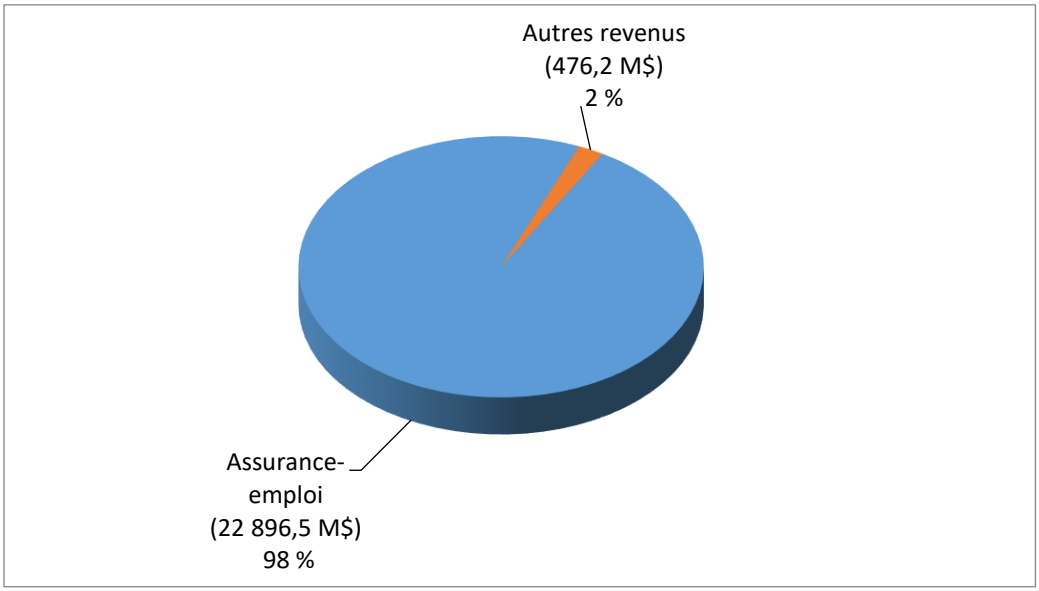
Les dépenses pour l'exercice 2020 à 2021 étaient de 103 465,8 millions de dollars supérieures aux prévisions. L'écart est principalement attribuable aux prestations d'urgence et de soutien liées à la pandémie de COVID-19.

## Résultats réels sur douze mois

Le total des dépenses pour l'exercice 2020 à 2021 s'élève à 196 323,0 millions de dollars, soit une augmentation de 102 139,7 millions de dollars comparativement au total des dépenses de l'exercice précédent qui s'élevait à 94 183,3 millions de dollars. Cette augmentation des dépenses est principalement attribuable à :

- une augmentation de 95 283,8 millions de dollars des dépenses pour la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi qui s'explique essentiellement par la hausse des prestations de soin et de soutien d'urgence ainsi que l'accroissement des prestations d'assurance-emploi ayant découlé de la pandémie;
- une augmentation de 4 891,1 millions de dollars des dépenses pour la responsabilité essentielle Régimes de pensions et prestations, principalement attribuable au paiement unique de prestations pour les personnes âgées des suites de la COVID-19, à l'accroissement de la population admissibles à la SV et au SRG, causé par le vieillissement de la population, et à l'augmentation de la prestation mensuelle maximale;
- une augmentation de 1 649,1 millions de dollars des dépenses pour la responsabilité essentielle Développement social qui s'explique essentiellement par le soutien supplémentaire des programmes visant à faire face aux impacts de la pandémie de COVID-19, tel que le paiement unique de prestations de soutien aux personnes en situation de handicap.

### Revenus par type




### Résultats réels contre résultats prévus

Les revenus pour l'exercice 2020 à 2021 étaient de 559,7 millions de dollars inférieurs aux prévisions. L'écart s'explique par une diminution des revenus d'intérêts. Pour venir en aide aux emprunteurs pendant la pandémie de COVID-19, le gouvernement du Canada a suspendu le remboursement des prêts canadiens aux étudiants et des prêts canadiens aux apprentis du 30 mars 2020 au 30 septembre 2020, sans accumuler aucun intérêt sur ces prêts pendant cette période.

### Résultats réels sur douze mois

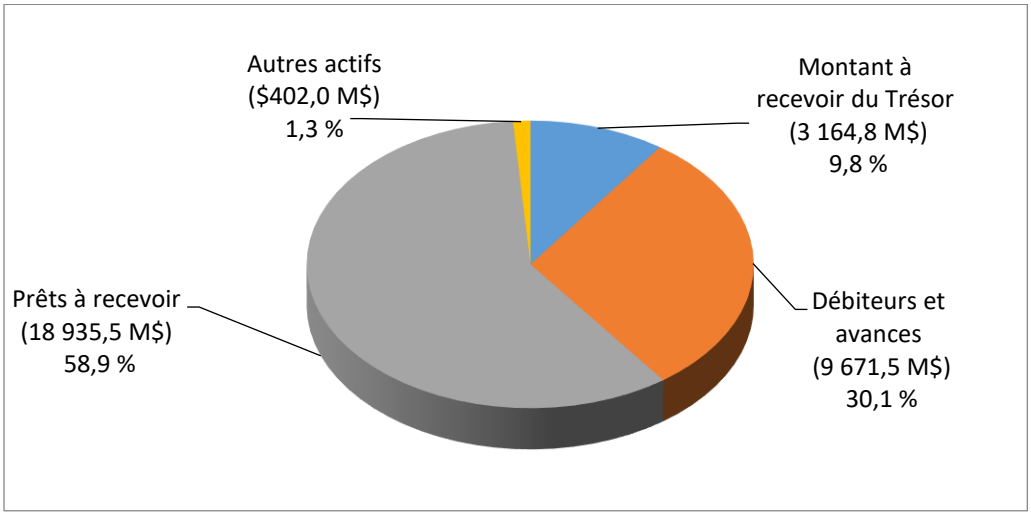
Le total des revenus pour l'exercice 2020 à 2021 s'élève à 23 372,7 millions de dollars, soit une augmentation de 267,7 millions de dollars comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 23 105,0 millions de dollars. La majorité de l'augmentation peut être expliquée par :

- une augmentation de 182,9 millions de dollars des revenus de cotisations de l'assurance-emploi, principalement due à la hausse du montant de la rémunération assurable maximale ainsi qu'à l'accroissement de la moyenne des salaires;
- une augmentation de 100,2 millions de dollars du recouvrement des frais d'administration du RPC qui s'explique essentiellement par les tâches administratives supplémentaires causée par le vieillissement de la population et pour les ajustements de la rémunération liés aux nouvelles conventions collectives.

## État condensé consolidé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2021 (en dollars)

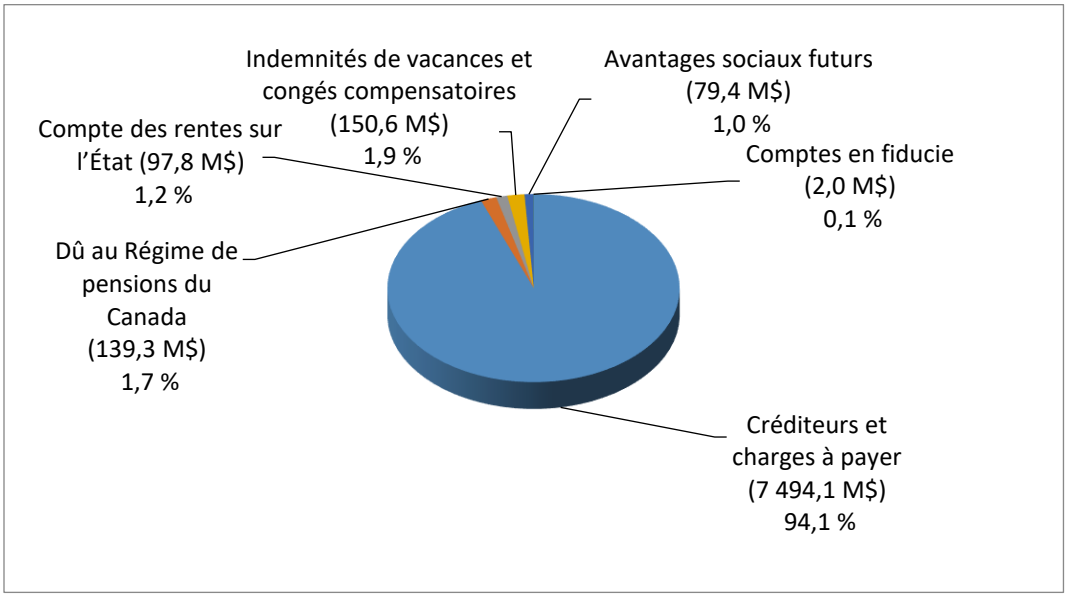
| Renseignements financiers | 2020 à 2021 | 2019 à 2020 | Écart (2020 à 2021 moins 2019 à 2020) |
|---|---|---|---|
| **Total des actifs financiers nets** | 31 771 814 726 | 26 618 268 081 | 5 153 546 645 |
| **Total des passifs nets** | 7 963 172 974 | 9 333 970 307 | (1 370 797 333) |
| **Actif financier net ministériel** | 23 808 641 752 | 17 284 297 774 | 6 524 343 978 |
| **Total des actifs non financiers** | 401 958 044 | 301 056 088 | 100 901 956 |
| **Situation financière nette du ministère** | 24 210 599 796 | 17 585 353 862 | 6 625 245 934 |

### Actifs par type




Le total des actifs (incluant les actifs financiers et non financiers) s'élèvait à 32 173,8 millions de dollars au 31 mars 2021, soit une augmentation de 5 254,5 millions de dollars comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 26 919,3 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement causée par l'augmentation des comptes débiteurs et avances provoquée par les versements excédentaires de prestations de soin et de soutien d'urgence à recouvrir.

## Passifs par type




Le total des passifs s'élevait à 7 963,2 millions de dollars au 31 mars 2021, soit une diminution de 1 370,8 millions de dollars comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 9 334,0 millions de dollars. Cette diminution s'explique principalement par la diminution des prestations de soin et de soutien d'urgence à payer aux particuliers.

# Renseignements ministériels

## Profil organisationnel

**Ministres de tutelle :**

L'honorable Carla Qualtrough

L'honorable Ahmed Hussen

L'honorable Filomena Tassi

L'honorable Deb Schulte

**Administrateur général :**

Graham Flack, sous-ministre, Emploi et Développement social

**Portefeuille ministériel** :

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

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ministre du Travail

Ministre des Aînés

**Instruments habilitants :**

*Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (L.C. 2005, ch. 34)[xvii]. On trouvera d'autres renseignements sur les lois et les règlements sur le site internet d'Emploi et Développement social[xviii].

**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[xix].

## Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada[xx].

Pour en savoir plus sur les engagements énoncés dans les lettres de mandat qui se rapportent au ministère, voir les lettres de mandat des ministres [xxi].

## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice 2020 à 2021 sont illustrés ci-dessous.

| **Responsabilité essentielle 1 : Développement social** | |
|---|---|
| **Description**<br>Améliorer l'inclusion et les possibilités de participation des Canadiens dans leur collectivité. | |
| **Résultat ministériel :**<br>Prévention et réduction de l'itinérance. | **Indicateur :**<br>Réduction du nombre estimé de personnes accueillies dans les refuges qui sont des sans-abri chroniques |
| **Résultat ministériel :**<br>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 :**<br>Montant investi par des partenaires non fédéraux pour chaque dollar investi dans le cadre de projets du Programme de partenariats pour le développement social |
| **Résultat ministériel :**<br>Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées sont éliminés. | **Indicateur :**<br>Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles grâce au Fonds pour l'accessibilité |
| **Résultat ministériel :**<br>L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru. | **Indicateurs :**<br>• Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde des jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage<br>• Nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou d'autres incitatifs financiers |
| **Résultat ministériel :**<br>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins. | **Indicateur :**<br>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. |
| **Répertoire des programmes**<br>• Vers un chez-soi<br>• Programme de partenariats pour le développement social<br>• Programme Nouveaux Horizons pour les aînés<br>• Fonds pour l'accessibilité<br>• Apprentissage et garde de jeunes enfants<br>• Initiative de transformation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones<br>• Allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes<br>• Initiative Accessibilité Canada<br>• Programme de financement des objectifs de développement durable<br>• Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale | |

| Responsabilité essentielle 2 : Régime de pensions et prestations | |
|---|---|
| **Description**<br>Aider les Canadiens à conserver un revenu à la retraite et verser une aide financière aux survivants, aux personnes handicapées et à leur famille. | |
| **Résultat ministériel :**<br>Les aînés disposent d'un soutien du revenu pour la retraite. | **Indicateurs :**<br>• Pourcentage d'aînés qui reçoivent la pension de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles<br>• Pourcentage d'aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles<br>• Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des prestations de retraite<br>• Pourcentage d'aînés vivant dans la pauvreté |
| **Résultat ministériel :**<br>Les personnes handicapées et leurs familles disposent d'un soutien financier. | **Indicateurs :**<br>• 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<br>• Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées qui détiennent un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées<br>• Pourcentage de bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité qui ont reçu une subvention ou une obligation d'épargne pour les aider, eux et leur famille, à épargner pour assurer leur sécurité financière à long terme |
| **Résultat ministériel :**<br>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins. | **Indicateur :**<br>Nombre de cibles établies pour les normes de service des services 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.<br><br>**Principales mesures**<br>• Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité<br>• Pourcentage de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans les 120 jours civils<br>• Pourcentage des pensions de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité |
| **Répertoire des programmes**<br>• Sécurité de la vieillesse<br>• Régime de pensions du Canada<br>• Programme canadien pour l'épargne-invalidité | |

| Responsabilité essentielle 3 : Apprentissage, développement des compétences et emploi | |
|---|---|
| **Description**<br>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 offrir une aide aux personnes qui sont temporairement sans emploi. | |
| **Résultat ministériel :**<br>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. | **Indicateurs :**<br>• Nombre de Canadiens qui reçoivent une formation ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi (programmes fédéraux)<br>• Nombre de Canadiens recevant une formation professionnelle ou des services d'emploi offerts par les provinces ou les territoires grâce aux transferts de fonds du gouvernement du Canada<br>• Nombre de personnes ayant obtenu un emploi ou étant retournées aux études à la suite d'une formation ou d'une mesure de soutien (programmes fédéraux)<br>• Nombre de personnes ayant obtenu un emploi ou étant retournées aux études à la suite d'une formation ou d'une mesure de soutien (provinces et territoires)<br>• Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège<br>• Différence dans le pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège |
| **Résultat ministériel :** | **Indicateurs :**<br>• Taux d'emploi pour les Canadiens |

| | |
|---|---|
| Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient. | • Taux d'emploi pour les Autochtones hors réserve<br>• Taux d'emploi pour les Autochtones vivant dans les réserves<br>• Taux d'emploi pour les immigrants récents<br>• Taux d'emploi pour les personnes handicapées<br>• Taux d'emploi pour les jeunes<br>• Taux d'emploi pour les femmes<br>• Taux d'emploi pour les Canadiens âgés<br>• Taux d'emploi pour les parents seuls<br>• Ratio chômeurs-postes vacants |
| **Résultat ministériel :**<br>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. | **Indicateurs :**<br>• Pourcentage de travailleurs qui ont perdu leur emploi dans l'année précédente et qui étaient admissibles à l'assurance-emploi [mesuré au moyen du pourcentage de travailleurs sans emploi assurés qui se qualifiaient pour l'assurance-emploi]<br>• Pourcentage de prestataires de l'assurance-emploi qui se trouvent un emploi avant la fin de leur période de prestations [mesuré au moyen de la proportion de prestataires réguliers de l'assurance-emploi qui n'utilisent pas toutes les prestations auxquelles ils ont droit.]. |
| **Résultat ministériel :**<br>Un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen poursuivent des études postsecondaires. | **Indicateurs :**<br>• Proportion des jeunes adultes canadiens issus de familles à revenu faible ou moyen qui poursuivent des études postsecondaires<br>• 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<br>• 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. |
| **Résultat ministériel :**<br>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins. | **Indicateur :**<br>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.<br><br>**Principales mesures :**<br>• 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<br>• Pourcentage de demandes de réexamen de l'assurance-emploi traitées dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande<br>• Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveau-nés émis dans les 10 jours ouvrables |
| **Répertoire des programmes**<br>• Assurance-emploi<br>• Ententes sur le développement du marché du travail<br>• Ententes sur le perfectionnement de la main-d'œuvre<br>• Fonds d'intégration pour les personnes handicapées<br>• Guichet-Emplois<br>• Stratégie emploi et compétences jeunesse<br>• Fonds pour les compétences et les partenariats<br>• Alphabétisation et compétences essentielles<br>• Programme de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones<br>• Programme de stages pratiques pour étudiants<br>• Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical<br>• Programme d'initiatives sectorielles<br>• Programme des travailleurs étrangers temporaires<br>• Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers<br>• Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire<br>• Programme canadien de prêts aux étudiants et Prêt canadien aux apprentis<br>• Programme canadien pour l'épargne-études | |

- Subventions aux apprentis
- Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)
- Service jeunesse Canada
- Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés
- Compétences futures
- Soutien à l'apprentissage des étudiants

| **Responsabilité essentielle 4 : Conditions et relations de travail** | |
|---|---|
| **Description**<br>Faire la promotion de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives et de relations de travail fondées sur la coopération. | |
| **Résultat ministériel :**<br>Les milieux de travail sont sûrs et sains**.** | **Indicateur :**<br>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 |
| **Résultat ministériel :**<br>Les conditions de travail sont équitables et inclusives**.** | **Indicateurs :**<br>• 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<br>• Nombre moyen, sur trois ans, d'infractions démontrées signalées en vertu du *Code canadien du travail* (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale |
| **Résultat ministériel :**<br>Relations de travail axées sur la coopération. | **Indicateur :**<br>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 :**<br>Les clients reçoivent des services en temps opportun, efficients et de grande qualité, qui répondent à leurs besoins. | **Indicateur :**<br>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, du programme des conditions de travail et des relations de travail qui sont respectées.<br><br>**Principales mesures**<br>• 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)<br>• Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours<br>• 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<br>• Pourcentage des premiers paiements pour le Programme de protection des salariés et des avis de non-paiement émis dans les 35 jours civils |
| **Répertoire des programmes**<br>• Relations de travail<br>• Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail<br>• Santé et sécurité au travail<br>• Équité en matière d'emploi<br>• Normes du travail<br>• Programme de protection des salariés<br>• Affaires internationales du travail | |

| **Responsabilité essentielle 5 : Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères** | |
|---|---|
| **Description**<br>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. | |
| **Résultat ministériel :**<br>Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du | **Indicateurs :**<br>• Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1 800 O-Canada |

| | |
|---|---|
| gouvernement exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. | • Pourcentage de clients servis en personne ayant obtenu de l'aide en moins de 25 minutes<br>• Nombre de services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service |
| **Résultat ministériel :**<br>Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun. | **Indicateur :**<br>Pourcentage de documents de voyage et d'autres services de passeport traités dans le respect des normes |
| **Répertoire des programmes**<br>• Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada<br>• Présence du gouvernement du Canada sur Internet<br>• Points de service en personne<br>• Passeport<br>• Programmes d'autres ministères | |

## Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada sont accessibles dans l'InfoBase du GC[xxii].

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada :

- Rapport sur la Stratégie ministérielle de développement durable[xxiii]
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert [xxiv]
- Analyse comparative entre les sexes plus [xxv]
- Initiatives horizontales [xxvi]
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes [xxvii]

## 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 Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[xxviii]. Ce rapport donne aussi

# Coordonnées de l’organisation

Portage IV

140, promenade du Portage

Gatineau (Québec) K1A 0J9

Téléphone : 1-800-622-6232

Sans frais : 1-800-622-6232

Site Web : http://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html[xxix]

Courriel : NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

# Annexe : définitions

**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.

**responsabilité essentielle** *(core responsibility)*

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

**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 habituellement présentés au Parlement au printemps.

**priorité ministérielle** *(departmental priority)*

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il 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.

**résultat ministériel** *(departmental result)*

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

**Indicateur de résultat ministériel** *(departmental result indicator)*

Une mesure quantitative du progrès réalisé par rapport à un résultat ministériel.

**cadre ministériel des résultats** *(departmental results framework)*

Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

**rapport sur les résultats ministériels** *(Departmental Results Report)*

Rapport d'un ministère qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

**expérimentation** *(experimentation)*

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

**équivalent temps plein** *(full-time equivalent)*

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

**analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)** *(gender-based analysis plus [GBA Plus])*

Processus analytique utilisé pour évaluer l'effet des politiques, des programmes et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes allosexuelles en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'ethnie, la religion, l'âge et l'incapacité physique ou mentale.

**priorités pangouvernementales** *(government-wide priorities)*

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des Canadiens et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

**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.

**dépenses non budgétaires** *(non-budgetary expenditures)*

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

**rendement** *(performance)*

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

**indicateur de rendement** *(performance indicator)*

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

**production de rapports sur le rendement** *(performance reporting)*

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

**plan** *(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.

**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.

**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.

**répertoire des programmes** *(program Inventory)*

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

**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.

**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.

**cible** *(target)*

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

**dépenses votées** *(voted expenditures)*

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

# Notes en fin d'ouvrage

[i] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[ii] Enquête canadienne sur le revenu, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5200
[iii] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[iv] Plan ministériel d'EDSC pour l'exercice 2020 à 2021. https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2020-2021.html
[v] Enquête sur la population active, https://www.statcan.gc.ca/fr/enquete/menages/3701
[vi] Enquête sur la population active, https://www.statcan.gc.ca/fr/enquete/menages/3701
[vii] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[viii] Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail, https://www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2020-130/index.html
[ix] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[x] Liste de divulgation des partenariats de prestation de services, https://www.canada.ca/fr/employment-social-development/corporate/reports/departmental-results/2020-2021/service-delivery-partnerships.html
[xi] Sondage sur l'expérience client 2019-2020, https://publications.gc.ca/site/fra/9.889141/publication.html
[xii] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[xiii] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[xiv] Comptes publics du Canada, https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
[xv] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[xvi] Emploi et Développement social Canada, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html
[xvii] *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/H-5.7/TexteComplet.html
[xviii] Emploi et Développement social Canada, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html
[xix] Emploi et Développement social Canada, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html
[xx] Emploi et Développement social Canada, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html
[xxi] Lettres de mandat des ministres, https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat
[xxii] Infobase du gouvernement du Canada, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
[xxiii] Rapport sur la Stratégie de développement durable, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/developpement-durable/resultats-2020-2021.html
[xxiv] Renseignements sur les programmes de paiements de transfert, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2020-2021/renseignements-programmes-transfert-plus-5millions.html
[xxv] Analyse comparative entre les sexes plus, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2020-2021/analyse-comparative-sexes.html
[xxvi] Initiatives horizontales, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2020-2021/analyse-comparative-sexes.html
[xxvii] Réponses aux comités parlementaires et vérifications externes, https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2020-2021/reponse-comites-audits.html
[xxviii] Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html
[xxix] Emploi et Développement social Canada, www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html