

# Emploi et Développement social Canada

Rapport sur les résultats ministériels 2022 à  
2023

Randy Boissonnault  
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et des  
Langues officielles

Jenna Sudds  
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Seamus O'Regan Jr.  
Ministre du Travail et des Aînés

Kamal Khera  
Ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en  
situation de handicap

Terry Beech  
Ministre des Services aux citoyens

Marci Ien  
Ministre des Femmes et de l'Égalité des genres et de la Jeunesse

Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

**Rapport sur les résultats ministériels d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice 2022 à 2023**

Ce document est 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 télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

PDF

No de cat. : Em1-11F-PDF

ISSN : 2561-3197

## Table des matières

De la part des ministres .....	1
Aperçu des résultats .....	4
Contexte opérationnel .....	4
Réponse à la COVID-19 – Rajustements des programmes existants .....	5
Points saillants en matière d'excellence du service .....	6
Prestation de services à l'échelle régionale par Service Canada .....	9
Résultats : ce que nous avons accompli .....	13
Développement social .....	13
Régimes de pensions et prestations .....	28
Apprentissage, développement des compétences et emploi .....	37
Conditions et relations de travail .....	55
Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères .....	63
Services internes .....	73
Dépenses et ressources humaines .....	84
Dépenses .....	84
Ressources humaines .....	95
Dépenses par crédit voté .....	96
Dépenses et activités du gouvernement du Canada .....	96
États financiers et faits saillants des états financiers .....	96
Renseignements ministériels .....	98
Profil organisationnel .....	98
Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons .....	98
Cadre de présentation de rapports .....	99
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes .....	105
Tableaux de renseignements supplémentaires .....	106
Dépenses fiscales fédérales .....	106
Coordonnées de l'organisation .....	106
Annexe : définitions .....	107
Notes en fin d'ouvrage .....	110

## De la part des ministres

Nous avons le plaisir de vous présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2022 2023 d'Emploi et Développement social Canada, qui comprend les résultats du Programme du travail et de Service Canada.

Même si les répercussions économiques et sociales de la pandémie de COVID-19 ont été moins importantes pendant le dernier exercice qu'au cours des deux exercices précédents, de nouveaux enjeux, comme la pénurie de main-d'œuvre et la forte inflation, ont fait en sorte que la reprise économique s'est révélée inégale au Canada. Dans ce contexte, le rôle d'EDSC d'appuyer les Canadiens et de relever leur sécurité économique et sociale a été plus crucial que jamais.

Le ministère a franchi plusieurs étapes importantes liées au développement social pendant l'exercice 2022 à 2023. EDSC a beaucoup progressé dans la mise en œuvre d'un système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Dès mars 2023, les gouvernements du Nunavut et de Terre-Neuve-et-Labrador offraient des services de garde d'enfants coûtant en moyenne 10 \$ par jour ou moins, et les autres gouvernements provinciaux et territoriaux avaient réduit les frais facturés aux parents. De plus, nous avons continué de témoigner notre appui à nos partenaires des Premières Nations, Inuits et Métis en faisant progresser les priorités en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones.

La concrétisation d'une autre initiative importante pour les enfants s'est amorcée. En effet, nous avons entrepris des consultations exhaustives en vue d'élaborer une politique nationale en matière d'alimentation dans les écoles, grâce à laquelle un plus grand nombre d'enfants canadiens pourront s'alimenter sainement à l'école. Dans le cadre de ces consultations, nous avons pris directement connaissance du point de vue de la population canadienne, y compris les enfants et les jeunes, ainsi que d'une vaste gamme de parties intéressées, notamment des responsables de programmes alimentaires scolaires locaux, de milieux scolaires et d'organismes du secteur agroalimentaire de partout au pays. Dans le cadre des consultations, nous avons également tenu des discussions bilatérales avec des partenaires autochtones et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Bon nombre d'entre eux ont déjà mis en œuvre des initiatives liées aux repas dans les écoles.

À l'appui des personnes en situation de handicap en âge de travailler, le gouvernement du Canada a présenté de nouveau au Parlement un projet de loi-cadre ayant trait à la Prestation canadienne pour les personnes handicapées le 2 juin 2022 et, en octobre, il a publié le Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, une approche pangouvernementale exhaustive favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En ce qui concerne les aînés, nous avons augmenté de 10 % la pension de la Sécurité de la vieillesse versée aux personnes de 75 ans et plus, de façon permanente. De plus, pour aider les aînés à épargner les coûts engagés pendant la pandémie, nous avons versé un paiement unique aux bénéficiaires du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation qui ont reçu la Prestation canadienne d'urgence (PCU) ou la Prestation canadienne de la relance économique.

La lutte contre le racisme systémique envers les Noirs demeure prioritaire. Au cours du dernier exercice, nous avons mis l'accent sur renforcement des capacités et de l'infrastructure au sein des communautés noires du Canada. Entre autres, nous avons annoncé que la Fondation pour les

communautés noires a été retenue pour amorcer la gestion du Fonds de dotation philanthropique dirigé par des Noirs.

De façon plus générale, EDSC a fait preuve de leadership dans le cadre d'initiatives pangouvernementales visant à faire progresser les objectifs de développement durable. En 2023, nous avons présenté les résultats du deuxième examen national volontaire du Canada, lequel met en relief les progrès réalisés, les leçons retenues et les difficultés éprouvées pendant la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, au pays comme à l'étranger.

Dans le contexte de la reprise économique qui s'est amorcée au Canada après la pandémie et de la planification de la transition vers la carboneutralité, les mesures de soutien à l'éducation, à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie n'ont jamais été aussi importantes.

Afin de permettre aux jeunes d'obtenir le soutien financier dont ils ont besoin pour terminer leurs études et entamer leur carrière, le gouvernement du Canada a éliminé de façon permanente les intérêts sur les prêts d'études canadiens et les prêts canadiens aux apprentis.

Au cours de la dernière année, les jeunes ont été en mesure d'obtenir environ 180 000 opportunités de travailler, d'apprendre et de se développer grâce au programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse, au Service jeunesse Canada et à Emplois d'été Canada. De plus, le Service d'apprentissage a permis d'accorder aux petits et moyens employeurs des subventions pour l'embauche d'apprentis en vue de favoriser la diversité dans les métiers spécialisés et d'accroître la participation des jeunes aux métiers spécialisés.

La pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs importants s'est traduite par une hausse de la demande en travailleurs dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Les mesures instaurées à titre temporaire pendant la pandémie de COVID-19 ont été prolongées pour améliorer la stabilité du Programme. Le Plan d'action pour les employeurs et la main d'œuvre marque la prochaine étape d'une initiative continue visant à adapter et à améliorer le Programme pour qu'il réponde aux besoins du marché du travail, tout en protégeant les travailleurs.

Plus le marché du travail se transforme, plus il est essentiel de moderniser le régime d'assurance emploi afin qu'il soit adapté aux besoins des travailleurs et des employeurs. Les commentaires utiles recueillis dans le cadre de la deuxième phase de nos consultations auprès de la population canadienne, qui a eu lieu en 2022, nous aideront dans notre approche prudente et fiscalement responsable de bâtir un régime d'assurance-emploi qui est accessible pour tous les travailleurs du Canada et les appuie.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons fait passer le nombre maximal de semaines de prestations de maladie de l'assurance-emploi de 15 à 26 semaines, de façon permanente. Les Canadiens aux prises avec une maladie ou une blessure peuvent ainsi bénéficier d'un soutien financier et leur emploi sera protégé tout au long de leur rétablissement.

La pandémie a aussi permis de constater que peu de gens ont des congés de maladie payés de courte durée. Pour nous assurer que les travailleurs n'ont pas à choisir entre leur santé et leur chèque de paie, nous avons instauré 10 jours de congés de maladie payés pour les travailleurs du secteur privé sous réglementation fédérale. Les conditions de travail de près d'un million de travailleurs s'en trouvent donc améliorées.

Le gouvernement du Canada croit en la libre négociation collective et au fait que les meilleures ententes se concluent par les parties à la table de négociation, souvent avec l'assistance du Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC). Au cours de l'exercice 2022 à 2023, 96 % des conflits soumis au SFMC ont été réglés sans arrêt de travail.

Pour former une main-d'œuvre solide, il est essentiel d'assurer l'équité en milieu de travail. Nous avons financé de nouveaux projets dans le cadre du programme Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité. Ces projets permettront d'éliminer les obstacles à l'emploi auxquels se heurtent les femmes, les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les membres de minorités visibles.

Nous avons également amélioré les services offerts dans les bureaux de Service Canada. Après la montée en flèche du nombre de demandes de passeport, nous avons été en mesure d'éliminer complètement l'arriéré en mars 2023. Par ailleurs, nous élaborons des solutions pour améliorer le programme de passeport, comme la vérification en ligne de l'état de la demande, l'augmentation du nombre de Centres Service Canada qui délivrent des passeports en 10 jours, et d'autres initiatives pilotes d'amélioration des services. Dans l'ensemble du gouvernement du Canada, nous œuvrons à renforcer l'utilisation d'outils numériques pour accélérer et simplifier les processus afin que les Canadiens obtiennent les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

Considérant les difficultés et les réussites qui ont marqué la période visée par le présent rapport, nous avons bon espoir que notre travail viendra en aide à la population canadienne et favorisera une économie vigoureuse et fondée sur l'inclusion.

Le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et des Langues officielles,  
Randy Boissonnault

La ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, Jenna Sudds

Le ministre du Travail et des Aînés, Seamus O'Regan Jr.

La ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap, Kamal Khera

Le ministre des Services aux citoyens, Terry Beech

La ministre des Femmes et de l'Égalité des genres et de la Jeunesse, Marci Ien

## Aperçu des résultats

### Contexte opérationnel

La levée progressive des restrictions sanitaires au cours de l'exercice 2022 à 2023 a permis à l'économie canadienne de continuer à se redresser des suites de la pandémie. Elle s'est montrée résiliente malgré les défis mondiaux, et la forte reprise du marché du travail a soutenu la croissance économique et la forte demande de services.

L'exercice a été marqué par une forte inflation. En juin 2022, l'inflation a atteint un sommet en 40 ans. La Banque du Canada a réagi en haussant le taux d'intérêt directeur plusieurs fois. À la fin de l'exercice, le taux d'inflation était toujours supérieur à la fourchette cible de la Banque du Canada, s'établissant de 1 % à 3 %. Ces niveaux élevés d'inflation découlaient notamment des pénuries de main-d'œuvre au Canada, de la guerre entre la Russie et l'Ukraine et des perturbations de la chaîne d'approvisionnement mondiale. L'inflation a particulièrement touché la nourriture, le logement et les produits énergétiques. La croissance des salaires n'a pas suivi le rythme de l'inflation pendant la majeure partie de la période, ce qui a entraîné une baisse du pouvoir d'achat de la plupart des ménages. Celle-ci a exercé une pression sur la classe moyenne, et la situation s'est avérée particulièrement difficile pour les ménages à faible revenu.

L'emploi total, qui avait retrouvé son niveau d'avant la pandémie en 2021, a continué d'augmenter durant le présent exercice. Le taux de chômage est demeuré inférieur aux niveaux d'avant la pandémie et a atteint un creux historique (4,9 %) en juin et juillet 2022. Malgré ces développements, dans certains secteurs industriels, notamment l'hébergement et la restauration, l'emploi ne s'est pas rétabli aux niveaux d'avant la pandémie.

Le nombre de postes vacants a atteint un sommet de près de 1 million (997 000) au deuxième trimestre de 2022. Bien que le nombre de postes vacants ait diminué depuis, il demeurait élevé au début de 2023. On dénombrait 1,3 chômeur pour chaque poste vacant comparativement à 2,4 au premier trimestre de 2020, avant la COVID-19. Une partie des pénuries de main-d'œuvre a été temporaire. Toutefois, d'autres étaient probablement attribuables à des facteurs comme le vieillissement de la population, les nouvelles technologies et les changements de comportement des consommateurs.

Après une forte baisse en 2020, l'immigration a atteint des niveaux sans précédent en 2021. En 2022, l'immigration a continué de croître, et le Canada a accueilli plus de 430 000 nouveaux immigrants. Il est demeuré important d'intégrer ces nouveaux arrivants sur le marché du travail canadien.

Les membres des groupes qui ont depuis longtemps des difficultés sur le marché du travail sont ceux qui ont été les plus durement touchés par les répercussions économiques de la pandémie. Il s'agit notamment des femmes, des jeunes, des Autochtones, de la population racisée et des immigrants récents. Ils ont toutefois profité de la reprise économique générale et de la situation de pénurie de main-d'œuvre à différents degrés. Ainsi, les taux d'emploi de la plupart des groupes sous-représentés ont été supérieurs aux niveaux d'avant la pandémie. Malgré cette croissance, les taux d'emploi de la plupart des groupes sous-représentés demeurent inférieurs à la moyenne nationale. Ils ont continué d'être confrontés à des défis particuliers, comme le manque d'expérience de travail, la discrimination et les responsabilités de proche aidant.

Tandis qu'elle se rétablissait, notre économie a continué d'avoir besoin d'une main-d'œuvre très scolarisée disposant de compétences plus vastes et plus spécialisées. En effet, les technologies plus évoluées ont mené à la création de nouvelles professions et ont transformé les professions existantes. Notamment, elles ont exigé la mobilisation de nouvelles compétences pour s'attaquer à des éléments comme la transition vers une économie à émissions nettes nulles pour lutter contre les changements climatiques.

Parallèlement, le travail à distance, à temps plein ou à temps partiel, est demeuré répandu parmi les emplois qui pouvaient être effectués à partir de la maison. Il en a été ainsi même si un nombre accru d'employeurs a exigé que leurs travailleurs retournent au bureau. Le travail dans le cadre de régimes flexibles et hybrides se poursuivra vraisemblablement. Ces régimes transformeront la façon dont le travail est effectué et le moment où il est accompli, ainsi que la façon dont les employeurs organisent leurs espaces de travail.

Le ministère a répondu de manière efficace aux défis postpandémiques en veillant à ce que les Canadiens reçoivent des services gouvernementaux efficaces et de grande qualité. Le Programme de passeport du Canada a connu un ensemble de problèmes interreliés créés par la pandémie, qui se sont manifestés par des pressions sur la prestation des services de passeport de Service Canada. Le ministère a joué un rôle essentiel dans le traitement de la hausse des demandes de passeport. Des mesures ont été prises pour réduire l'accroissement du nombre de demandes, de sorte qu'à l'hiver, l'arriéré de demandes avait été éliminé. De plus, le ministère a reconnu les défis auxquels sont confrontés les employeurs canadiens. Il a pris plusieurs mesures pour améliorer la souplesse du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et réduire le fardeau administratif des employeurs.

## **Réponse à la COVID-19 – Rajustements des programmes existants**

Les mesures temporaires de l'assurance-emploi (AE) instaurées en réaction à la pandémie ont pris fin le 24 septembre 2022. Elles avaient été annoncées dans le budget de 2021. Elles ont soutenu les travailleurs admissibles pendant la période de reprise qui a suivi la pandémie, tandis que les emplois étaient sporadiques et rares. Elles exigeaient moins d'heures pour avoir droit aux prestations et comportaient des règles simplifiées.

Les travaux d'évaluation des mesures temporaires de l'assurance-emploi se poursuivent. L'analyse devrait être incluse dans le Rapport de contrôle et d'évaluation du régime d'assurance-emploi de 2022 à 2023. Celui-ci sera disponible en avril 2024, et les résultats de l'analyse seront rapportés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2023 à 2024.

La Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA) a été offerte du 27 septembre 2020 jusqu'au 7 mai 2022. Au 10 juillet 2022, environ 568 830 travailleurs avaient reçu la PCREPA, pour une valeur brute totale de 4,37 milliards de dollars. Cette somme représente les versements effectués durant toute la durée de vie de la prestation.



La Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE) a été offerte du 27 septembre 2020 jusqu'au 7 mai 2022. Au 10 juillet 2022, environ 1 248 300 travailleurs avaient reçu la PCMRE, pour une valeur brute totale de 1,50 milliard de dollars. Cette somme représente les versements effectués durant toute la durée de vie de la prestation.

La Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement (PCTCC) était offerte dans les régions confinées désignées entre le 24 octobre 2021 et le 7 mai 2022. Cette prestation offrait un soutien du revenu temporaire aux travailleurs qui devaient composer avec des interruptions directes de travail en raison des confinements liés à la COVID-19 prescrits par les autorités sanitaires. Le dernier jour pour présenter une demande était le 18 mai 2022. Au 10 juillet 2022, environ 455 770 travailleurs avaient reçu la PCTCC, pour une valeur brute totale de 914,4 millions de dollars. Cette somme représente les versements effectués durant toute la durée de vie de la prestation.

## **Points saillants en matière d'excellence du service**

Les attentes des clients ont évolué à mesure que l'environnement de prestation de services est devenu de plus en plus numérique après la pandémie. Les Canadiens s'attendent à des expériences transparentes et personnalisées, à de courts délais de réponse et à un accès facile aux services. Le ministère s'est consacré à mieux comprendre l'expérience client afin d'améliorer la conception et la prestation des politiques et des services. Ce faisant, il a accordé une attention particulière à mieux soutenir les populations marginalisées et mal desservies. Il a continué d'élaborer et de mettre en œuvre des services et des systèmes de versement des prestations modernes, résilients, sûrs et fiables. Le ministère pourra ainsi joindre tous les Canadiens, peu importe où ils résident. La transformation numérique en cours a continué d'accroître l'efficacité des processus et a contribué à leur simplification.

## **Modernisation des technologies de l'information et gestion de la dette technique**

Pour bien servir les Canadiens, le ministère a mis à niveau ses systèmes informatiques afin de les renforcer et de les rendre plus fiables. Cela lui a permis d'améliorer les services de l'Assurance-emploi et d'autres prestations.

Le ministère s'est assuré de stabiliser son réseau pour qu'il soit en mesure de gérer le nombre croissant d'utilisateurs. Plus précisément, ces changements comprenaient :

- de renforcer les systèmes de prestation de services utilisés pour fournir un soutien financier aux Canadiens en mettant à niveau les ordinateurs centraux qui soutiennent le régime d'assurance-emploi et d'autres systèmes de paiement;
- de permettre aux Canadiens de vérifier l'état de leur demande de passeport en ligne;
- de moderniser le réseau et d'en améliorer le rendement en redistribuant et en optimisant le trafic ainsi qu'en mettant à niveau les principaux composants de l'infrastructure;
- de mettre à niveau les systèmes d'exploitation de 1 100 serveurs, en collaboration avec Services partagés Canada, afin de maintenir les systèmes à jour;
- d'effectuer une migration vers de nouveaux outils modernes et de mettre hors service d'anciens systèmes qui posaient un risque. Cela a permis de réduire le risque opérationnel de manière efficace et d'améliorer le profil de la dette technologique;

- de mobiliser un effectif spécialisé pour faire progresser des initiatives clés, comme la modernisation du versement des prestations. Cette initiative comprend la migration de la Sécurité de la vieillesse (SV) vers une nouvelle plateforme commune moderne de versement des prestations;
- de mettre en œuvre des changements au projet de bonification du Régime de pensions du Canada pour calculer les montants des prestations bonifiées et en verser la première série;
- d'installer des systèmes de rétablissement essentiels aux services des pensions pour récupérer plus efficacement les demandes de prestations, les données et les renseignements liés aux transactions en cas de panne majeure des systèmes principaux.

## **Amélioration de l'expérience du service à la clientèle et des résultats à l'aide de services numériques de plus en plus intégrés**

Au cours de l'exercice 2022 à 2023, les Canadiens ont pu accéder à de nouvelles prestations, à des mesures de soutien du revenu et à d'autres programmes par de nombreux modes. Parmi ceux-ci, notons : les services en personne, eServiceCanada, le NASE, le Centre d'appui des services mobiles (CASM), les Services mobiles et de liaison aux communautés (SMLC) et les services externes offerts selon un horaire préétabli.

Afin d'offrir un meilleur service à ses clients, le ministère a lancé un Outil de vérification en ligne de l'état des demandes de passeport. Cet outil libre-service permet aux Canadiens de vérifier l'état de leurs demandes. Cela réduit le temps d'attente pour les Canadiens qui appellent le centre de services ou se rendent en personne au bureau des passeports.

Le ministère a aussi lancé un outil de prise de rendez-vous qui aiguille les clients vers le bon point de service. En outre, il a commencé à présenter les temps d'attente aux bureaux des passeports et a mis en ligne de nouvelles pages Web pour présenter des statistiques à jour sur le Programme de passeport. Ces pages Web fournissaient également des renseignements sur les changements qu'apportait le ministère pour réduire l'arriéré de demandes de passeports.

Le ministère a aussi amélioré le processus de demande de numéro d'assurance sociale (NAS) en ligne. Il a remanié la demande de NAS en ligne à la lumière des commentaires des clients afin d'offrir une expérience plus interactive et adaptée aux Canadiens. La demande guide maintenant les clients sur les renseignements à fournir et les documents à téléverser. Les mises à jour permettent également aux clients d'inclure leur adresse électronique pour recevoir des avis par courriel sur l'état de leur demande. Cette option réduit le besoin de faire un suivi auprès de Service Canada.

Le ministère a lancé et finalisé la deuxième année de son programme de recherche sur l'expérience client. Cette recherche cerne les tendances dans l'expérience client avec les programmes de subventions et de contributions et les occasions d'améliorer la conception et la prestation des services. Afin de sensibiliser davantage les clients aux subventions et contributions et d'améliorer leur expérience commune à leur égard, le ministère a lancé un calendrier d'appel de propositions public. De plus, il offre maintenant un service d'abonnement par courriel à inscription volontaire permettant d'être avisé des appels de propositions à venir. Le ministère a également normalisé les formulaires de demande de subventions et de contributions. Ils offrent une méthode efficace, normalisée et ciblée pour soumettre des demandes de financement. Le ministère mettra la dernière main à un plan d'action visant à améliorer

l'utilisation des constatations pour éclairer la conception et la prestation des subventions et contributions. Il partagera également les leçons apprises avec les communautés responsables de l'expérience client, de la conception et de la prestation des programmes et de la recherche à l'échelle ministérielle.

Autre amélioration, les clients peuvent maintenant consulter les versions électroniques des lettres de décision ayant une incidence sur leur demande d'assurance-emploi dans Mon dossier Service Canada et les télécharger. Cette fonction libre-service est offerte en temps réel, de sorte que les clients n'ont pas besoin d'attendre qu'une lettre soit envoyée par la poste. Au total, 69 267 lettres de décision relatives à l'assurance-emploi ont été émises au cours de l'exercice 2022 à 2023. De ce nombre, 84 % (soit un total de 58 377 lettres) ont été consultées par les clients dans Mon dossier Service Canada.

Grâce aux laboratoires de Service Canada, le ministère a permis à des citoyens d'interagir avec des prototypes de produits et services nouveaux ou améliorés. Les laboratoires offrent aux citoyens une tribune facilement accessible favorisant le dialogue et permettent de recueillir des commentaires sur l'utilité de ces nouveaux produits et services. La rétroaction découlant de ces interactions oriente ensuite la conception et la prestation de produits axés sur l'utilisateur.

Le ministère a établi des parcours de vie pour cartographier l'expérience de bout en bout des clients lors d'événements importants de leur vie. Une recherche est effectuée sur chaque étape de ce parcours. Ces étapes incluent de chercher des renseignements sur les services et les prestations, d'en faire la demande et de les gérer. Elle met également en évidence les besoins des utilisateurs et les irritants à éliminer. Ces travaux de recherche contribuent à la Stratégie de gestion intégrée des modes de prestation, dans laquelle les parcours de vie joueront un rôle important.

### **Soutien à l'ensemble de la population canadienne**

Le 1er décembre 2022, le ministère a publié son premier Plan d'accessibilité sur Canada.ca, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce plan porte sur la période du 1er janvier 2023 jusqu'au 31 décembre 2025.

Il continuera d'aider le ministère à améliorer concrètement l'accessibilité pour les citoyens. Par exemple, le ministère offre maintenant des services d'interprétation vidéo à distance sur demande dans tous ses Centres Service Canada (CSC), dans les sites de Services de passeport et dans les sites consolidés partout au Canada. Il peut ainsi offrir un meilleur service aux personnes qui utilisent la langue des signes. Un autre exemple est l'activation de balises de navigation dans 43 Centres Service Canada. Celles-ci aident les clients aveugles ou malvoyants à se déplacer dans le centre.

En 2022, la vérificatrice générale a publié un rapport sur l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre. Le ministère a répondu aux recommandations en intensifiant ses efforts pour améliorer la mesure de l'adhésion aux prestations. Il a entrepris d'élaborer une approche intégrée de la prestation des services pour les personnes ayant besoin d'une assistance supplémentaire et a amélioré la mesure du rendement de ses activités de sensibilisation. Cette initiative a exigé un travail horizontal dans l'ensemble des programmes ministériels et avec d'autres ministères fédéraux pour cerner les lacunes dans les données, améliorer l'échange de données entre les ministères et mieux utiliser les fonds de données actuels. Ces analyses

fourniront des renseignements sur les segments de population qui semblent les plus difficiles à joindre et sur leur emplacement. Ces données éclaireront les activités de sensibilisation futures.

Le ministère a mis au point un estimateur des prestations libre-service accessible en ligne. Cet outil aidera les utilisateurs à estimer la somme qu'ils pourraient recevoir de la SV, du SRG, de l'Allocation et de l'Allocation au survivant. Les commentaires du personnel et des clients ont confirmé la valeur et la facilité d'utilisation de l'outil. L'estimateur a été lancé en juin 2023.

Le ministère a effectué des recherches sur un outil numérique qu'il a mis à l'essai, soit le navigateur de prestations. Cet outil pourrait aider les travailleurs d'approche communautaires à déterminer les prestations du gouvernement fédéral auxquelles pourraient avoir droit leurs clients. L'outil fournirait de l'information sur les prestations profitables pour leurs clients vulnérables. Connaissant l'existence de ces prestations, les clients pourraient alors présenter une demande. Les constatations et les prototypes issus de ces travaux seront communiqués dans les laboratoires de Service Canada en 2023.

Le ministère a étudié et cartographié la façon dont les aînés accèdent aux prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV). Cette étude visait à comprendre les besoins et défis communs des aînés les plus vulnérables. Les travaux ont principalement porté sur :

- les aînés qui ont immigré;
- les personnes faisant partie du cercle de soins d'un aîné;
- les aînés en milieu urbain à faible revenu et vulnérables;
- les employés de premier contact de Service Canada.

Cette recherche éclairera la façon dont le ministère peut fournir ses services d'une manière digne pour répondre aux besoins de la population vieillissante du Canada.

Par l'entremise de son laboratoire d'innovation, le ministère a réalisé deux grands projets visant à faire progresser ses efforts de relance après la pandémie et à améliorer l'accès aux prestations pour les Canadiens. Le premier projet a examiné le vécu des travailleurs autonomes et les mesures de soutien du revenu qui leur sont offertes. Ce projet éclairera l'élaboration d'options stratégiques pour le soutien du revenu. Le deuxième projet examinait des options de conception pour un modèle d'inscription automatique au Bon d'études canadien. Un tel mécanisme vise à combler l'écart d'inscription afin que les familles admissibles reçoivent le soutien financier pour les études postsecondaires de leurs enfants.

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

### **Ouest canadien et territoires**

La région de l'Ouest canadien et des territoires a continué d'offrir des services de liaison avec ses partenaires. La région a communiqué avec 506 des 508 collectivités autochtones pour fournir de l'information sur les programmes de Service Canada. Elle a également fait la promotion de la ligne téléphonique nationale du Centre d'appui des services mobiles (CASM) et a évalué les besoins pour des services mobiles. La région a organisé 263 cliniques virtuelles et en personne pour soutenir directement les collectivités autochtones et veiller à ce qu'elles reçoivent les prestations fédérales auxquelles elles ont droit. Cela comprenait des cliniques pour les aînés

offertes en collaboration avec un coordonnateur des services aux aînés autochtones et l'Agence du revenu du Canada (ARC).

La région a mis en œuvre le projet pilote Servir tous les Canadiens à Winnipeg afin d'améliorer l'accès aux prestations pour les clients vulnérables. Elle a travaillé avec des communautés financièrement vulnérables, des membres de la communauté francophone, des personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance et des membres de la communauté 2ELGBTQIA+. L'équipe du projet pilote et ses partenaires de Servir tous les Canadiens ont fourni de l'information et des services relativement au Bon d'études canadien et à la sécurité du revenu à 84 clients à l'occasion d'événements communautaires. Elle a également tenu 40 événements sur le Bon d'études canadien et les programmes gouvernementaux de sécurité du revenu.

La région a organisé plus de 20 événements virtuels pour accroître la mobilisation communautaire. Ces événements portaient sur des programmes comme le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) et Emplois d'été Canada. La région a également accepté les demandes de vive voix pour accroître la participation du Nord au PNHA. La région a migré le forum du marché du travail du Nunavut, qui était offert en personne, vers une plateforme virtuelle, ce qui a permis d'accroître la participation et de réunir l'industrie avec les partenaires du programme.

## **Ontario**

La région a collaboré avec des partenaires et des organismes provinciaux et municipaux dans le cadre de la Stratégie de services mobiles intégrés pour les aînés. Ensemble, ils ont utilisé des tactiques de sensibilisation stratégiques pour faire connaître les programmes et les services destinés aux aînés. La région a analysé les données sur la population d'aînés. Elle a ensuite personnalisé ses efforts de promotion des programmes auprès des personnes aux prises avec des difficultés financières. Elle a eu 3 561 interactions avec le Centre d'appui des services mobiles pour aider les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui sont confrontées à d'autres obstacles pour ce qui est d'accéder aux programmes et services de Service Canada.

Dans le cadre du Plan d'intervention rapide conjoint, la région a soutenu de façon proactive plus de 60 employeurs et leurs employés devant s'adapter au marché du travail. Elle a également participé à neuf salons de l'emploi virtuels ou en personne et à deux séances d'information virtuelles. Ces activités visaient à promouvoir EDSC/Service Canada en tant qu'employeur de choix et à promouvoir les possibilités d'emploi dans la région de l'Ontario. De plus, la région a participé à plus de 90 réunions de la commission de planification de la main-d'œuvre. Ces réunions permettent d'amasser de l'information sur l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail local et de travailler avec les employeurs pour cerner et régler leurs besoins courants et émergents en matière de compétences. Le rôle premier de la Commission de planification de la main-d'œuvre est de favoriser la compréhension des enjeux et la coordination des réactions communautaires aux problèmes et besoins du marché du travail. Dans le cadre de ces rencontres, le ministère mobilise les intervenants pour déterminer les enjeux communautaires et s'y attaquer. La région a également effectué 14 présentations à des intervenants pour les sensibiliser davantage au Guichet-Emplois et à l'information sur le marché du travail accessible aux collectivités.

La région de l'Ontario a établi une présence permanente sur l'intranet ministériel et a établi des liens entre les outils, les ressources et les événements liés à la diversité et à la lutte contre le racisme. Grâce à cette source d'apprentissage, les employés peuvent participer à des activités, à de la formation et à des initiatives pour créer un milieu de travail plus diversifié et plus équitable. L'Équipe de travail sur la lutte contre le racisme (ETLR) est récemment devenue une nouvelle communauté de pratique sur l'équité, la diversité et l'inclusion. Cette communauté servira de point d'ancrage pour mettre davantage l'accent sur la diversité et l'inclusion dans la région.

## **Québec**

Pour la clientèle aînée, la région du Québec a mis en place un processus de résolution au premier point de contact avec plus de 75 organismes communautaires. La région a conclu une entente locale avec Services Québec pour diriger vers la Sécurité de la vieillesse la clientèle admissible de Montréal. Ceci a permis de diriger 718 citoyens confrontés à des enjeux d'accès et à des situations de vulnérabilité vers Service Canada.

La région du Québec a créé 4 laboratoires d'innovation pour la clientèle autochtone dans 11 communautés et 1 centre urbain. L'objectif est de trouver des solutions adaptées à leurs besoins par la cocréation. Ces laboratoires ont développé des sessions d'information et des documents d'appui adaptés à cette clientèle sur les services disponibles dans les Centres Service Canada. La région a aussi mené 3 projets pilotes de cliniques mobiles avec 8 ministères fédéraux et provinciaux et des organismes autochtones. Au total, ces cliniques mobiles ont permis d'offrir à 155 clients autochtones les services auxquels ils ont droit, dans leur milieu.

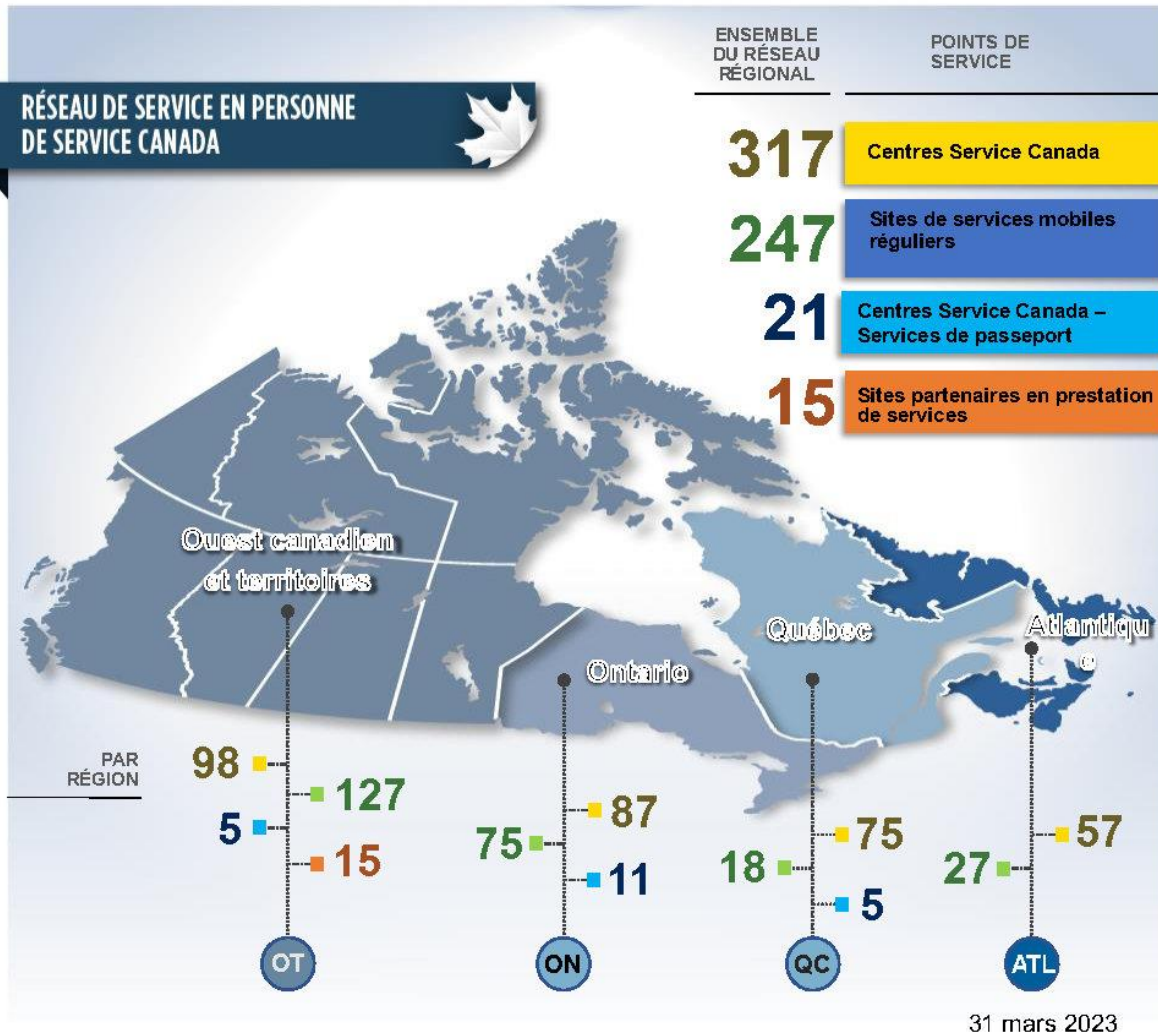
## **Atlantique**

La région a fourni des services de liaison à des groupes de clients marginalisés et mal desservis en collaborant avec 382 partenaires communautaires. Parmi ceux-ci, 20 partenaires communautaires servaient des Canadiens racisés, 48 offraient de l'aide à des aînés vulnérables et 70 offraient de l'aide à de nouveaux arrivants. La région a également mobilisé presque toutes les communautés autochtones, sauf une.

De plus, la région a offert 153 séances relatives au numéro d'assurance sociale (NAS) à des clients vulnérables. Certaines ont été organisées spécialement pour les nouveaux arrivants Ukrainiens et Afghans. La région a également offert 216 séances d'information pour promouvoir un large éventail de programmes et de prestations d'EDSC. Enfin, la région a établi 86 partenariats avec des organismes communautaires pour accroître la connaissance des prestations et l'adhésion à ces prestations chez les populations mal desservies.

La région a déployé d'importants efforts pour accroître sa capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles et perfectionner les compétences des employés pleinement formés et expérimentés en matière de versement des prestations. Ces efforts se sont traduits par une souplesse accrue pour répondre aux demandes liées aux charges de travail régionales et nationales et réduire les temps d'attente pour obtenir des services.

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



Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints d’Emploi et Développement social Canada, consultez 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

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

Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a réalisé d'importants progrès vers l'atteinte de ses principaux jalons en ce qui concerne le système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE) à l'échelle du Canada. Ceux-ci ont découlé notamment du financement versé aux provinces, aux territoires et aux peuples autochtones pour la mise sur pied et le maintien de ce système. Le 31 mars 2023, deux des provinces et territoires du Canada offraient des services de garde réglementés pour une moyenne de 10 \$ par jour ou moins dans le cadre de ce système. Il s'agissait du Nunavut et de Terre-Neuve-et-Labrador. Deux autres (la Saskatchewan et le Manitoba) avaient annoncé des plans pour abaisser les frais à 10 \$ par jour à compter des 1<sup>er</sup> et 2 avril 2023, respectivement. La plupart des autres provinces et territoires avaient tous réduit les frais exigés des parents d'au moins 50 % au 31 décembre 2022. Le Québec et le Yukon offraient des services de garde d'enfants à 10 \$ par jour avant la mise en place du système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants à l'échelle du Canada.

Le projet de loi C-35 : *Loi relative à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants au Canada* a été déposée à la Chambre des communes le 8 décembre 2022. Ce projet de loi inscrirait dans la loi les principes d'un système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants à l'échelle du Canada. En date du 31 mars 2023, le projet de loi était toujours à l'étude par le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées.

Le ministère a également poursuivi ses efforts pour appuyer l'innovation dans les services de garde d'enfants. À cette fin, il a financé des projets visant à explorer et à élaborer de nouvelles pratiques contribuant à améliorer la qualité de vie des enfants. Au 31 mars 2023, le ministère avait approuvé 6 autres projets d'innovation en matière d'AGJE pour une période maximale de 36 mois. Il s'agissait de quatre projets conçus pour explorer, élaborer et mettre à l'essai des approches novatrices dans le système d'AGJE. Ils comprenaient également deux projets conçus pour combler les lacunes dans les données sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Ces 6 projets complètent le premier ensemble de 16 projets d'innovation en cours, pour un total de 22 projets.

Le Secrétariat fédéral responsable de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants a fourni des données et des fonds de recherche pour la production d'un rapport sur AGJE. Il a également fourni ce financement à l'appui de :

- l'exécution de trois enquêtes nationales sur l'AGJE;
- la production de 11 rapports de recherche internes sur l'AGJE;



- plus de 10 publications sur l'AGJE de Statistique Canada, dont bon nombre sont accessibles sur le Carrefour d'information sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Le 24 novembre 2022, le ministre a annoncé les 16 membres du Conseil consultatif national sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Sa composition comprend un membre d'office et un président à temps plein, nommés pour un mandat de trois ans. Le conseil a pour mandat de fournir des conseils d'experts indépendants au ministère pour appuyer le ministre. Le conseil offrira également une tribune de consultation sur les enjeux et les défis auxquels est confronté le secteur de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants.

Le ministère a continué d'aider les partenaires des Premières Nations, des Inuits et des Métis à faire progresser les priorités en matière d'AGJE. Par exemple, le ministère a financé plus de 400 propositions visant des réparations et des rénovations. Cette aide visait à répondre aux besoins immédiats en matière de santé et de sécurité dans les établissements existants du Programme d'aide préscolaire aux Autochtones et des services de garde.

Le soutien ministériel à l'atteinte des objectifs du Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants a également contribué à faire progresser de nombreuses priorités des collectivités autochtones. En voici quelques exemples :

- certains responsables de l'AGJE dans les communautés des Premières Nations ont déployé des efforts pour attirer, garder et mieux rémunérer des éducateurs de la petite enfance. Ces efforts comprenaient de la formation ciblée et l'instauration de grilles salariales. Ce sont des efforts importants, car ces éducateurs fournissent des services essentiels au développement de la petite enfance;
- les partenaires inuits du Nunangat ont continué de faire progresser la vision d'un système d'AGJE qui offre des occasions d'apprendre et de parler l'inuktitut et de tirer parti des programmes inuits. L'AGJE pour les Inuits appuie la revitalisation culturelle qui relie les Inuits à leur terre, à leur culture, à leur langue et à leur histoire;
- le Canada et 3 organisations inuites ayant conclu des accords de revendications territoriales ont fait progresser la rationalisation du financement de l'AGJEA en vue de regrouper le financement des bénéficiaires de l'AGJEA sous l'égide d'une seule entente. Cela réduirait le fardeau administratif et de production de rapports. L'Inuit Tapiriit Kanatami (ITK) a présenté une résolution de financement consolidé de 10 ans afin d'accroître les gains d'efficacité et d'offrir une certitude de financement à long terme;
- la Nation métisse a continué de progresser dans la réalisation des priorités visant à créer des environnements d'apprentissage abordables, accessibles et adaptés à la culture pour les jeunes enfants métis. Ces progrès ont notamment pris la forme de subventions pour la garde d'enfants et de l'établissement de nouveaux sites de garde d'enfants métis en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest. Afin d'encourager la profession d'éducateur de la petite enfance, les nations métisses ont organisé des ateliers et mis en œuvre des initiatives de recrutement et de formation;
- Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) a été ajouté aux modalités de l'entente de contribution pour l'Initiative de transformation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA). Cela simplifiera l'administration des ententes de financement fédérales sur l'AGJE pour les Autochtones. L'ajout de RCAANC a répondu aux demandes de certains partenaires autochtones de recevoir leur financement pour l'AGJEA dans le cadre d'ententes-cadres avec RCAANC. Ce processus permet à ces

partenaires autochtones de bénéficier d'une approche à guichet unique pour le financement fédéral.

## **Élimination des obstacles à l'accessibilité auxquels font face les personnes en situation de handicap**

Le ministère a publié le [Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap](#)<sup>i</sup> (PAIPSH) en octobre 2022 au nom du gouvernement du Canada. Le plan d'action est une approche pangouvernementale complète en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap. Il est le fruit de nombreuses consultations avec la communauté des personnes en situation de handicap, des chercheurs, des organisations autochtones et d'autres intervenants. Celles-ci ont eu lieu dans le cadre d'un projet de mobilisation communautaire qui a comblé l'écart entre les expériences vécues et la politique.

L'une des pierres angulaires du plan d'action est la Prestation canadienne pour les personnes handicapées. Le 2 juin 2022, le gouvernement a déposé de nouveau un projet de loi-cadre pour la **Prestation canadienne pour les personnes handicapées** (projet de loi C-22). Le projet de loi a reçu la sanction royale le 22 juin 2023. De plus, dans le budget fédéral de 2023, le gouvernement s'est engagé à verser 21,5 millions de dollars en 2023 à 2024 pour poursuivre les travaux sur le versement futur de la prestation proposée. Ceux-ci comprennent la mobilisation de la collectivité des personnes en situation de handicap et les provinces et territoires au sujet du processus réglementaire.

De plus, le financement prévu dans le budget de 2021 a continué d'appuyer les travaux contribuant au pilier 4 du PAIPSH : une approche moderne à l'égard des personnes en situation de handicap. Cela a nécessité l'acquisition de connaissances et de données probantes qui serviront à éclairer les recommandations sur une approche moderne en matière d'évaluation du handicap. Cette approche sera appliquée aux programmes et aux prestations du gouvernement du Canada destinés aux personnes en situation de handicap.

Le ministère a mobilisé de nombreux intervenants et continuera de collaborer avec eux à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Prestation canadienne pour les personnes handicapées et du PAIPSH. Cette mobilisation inclura des personnes en situation de handicap, des intervenants auprès de celles-ci, des provinces et des territoires ainsi que des organisations autochtones nationales. Le ministère a notamment participé à un projet de mobilisation communautaire sur le PAIPSH qui a comblé l'écart entre les expériences vécues et la politique. Le projet a mené à la rédaction d'un rapport d'intervenants auprès des personnes en situation de handicap qui a été soumis au ministère.

Le ministère a également collaboré avec 5 organisations autochtones nationales pour solliciter leurs points de vue et leurs recommandations sur le PAIPSH.

Le ministère a appuyé 617 autres projets d'infrastructure par l'entremise du Fonds pour l'accessibilité. Ces projets contribuent à rendre les espaces communautaires, les milieux de travail et les refuges plus accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité avait été accordée aux refuges pour les personnes victimes de violence, de sorte que 78 projets de refuges ont reçu du financement. Le programme a également été en mesure d'appuyer l'amélioration de l'accessibilité physique de 240 centres de garde d'enfants grâce à un financement destiné à cette fin.

Le ministère a finalisé 18 ententes d'une durée de 2 ans (2022 à 2024) avec des organisations œuvrant auprès des personnes en situation de handicap dans le cadre du **Fonds pour un Canada accessible**. Il s'agissait de 12 ententes dans le cadre du volet de la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) et de 6 ententes dans le cadre du volet de partenariats de l'initiative Canada accessible.

Les projets du volet de la SNA permettent la tenue d'activités partout au Canada pour sensibiliser davantage à l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Dans le cadre du volet des partenariats, une approche de financement progressive a été mise en œuvre pour :

- renforcer la capacité au sein de la collectivité des personnes en situation de handicap;
- élargir la portée des résultats positifs pour atteindre un plus grand nombre de personnes handicapées, de collectivités et de secteurs;
- encourager les partenariats entre plusieurs secteurs pour soutenir les projets pendant une période prolongée après le financement fédéral.

Le **Règlement canadien sur l'accessibilité** est entré en vigueur le 21 décembre 2021 et a été suivi de la publication de documents d'orientation réglementaire sur l'élaboration des plans d'accessibilité. En 2022 à 2023, le ministère a publié cinq autres documents d'orientation réglementaire pour aider les entités sous réglementation fédérale à respecter ou à dépasser les exigences réglementaires concernant l'élimination des obstacles à l'accessibilité pour les Canadiens. Ces documents fournissaient une orientation sur les sujets réglementaires suivants :

- mode de consultation des personnes en situation de handicap;
- description des processus de rétroaction;
- langage simple, clair et concis;
- médias substituts;
- rapports d'étape.

En outre, le ministère a commencé à élaborer des règlements à venir sur les technologies de l'information et des communications (TIC) accessibles. Une mobilisation précoce a été effectuée pour mieux comprendre les répercussions possibles de la réglementation à venir sur les intervenants touchés, y compris la collectivité des personnes en situation de handicap. Afin d'obtenir des points de vue du plus vaste horizon possible, plusieurs mécanismes de mobilisation ont été mis en œuvre, notamment les suivants :

- publier un document de travail public sur l'accessibilité des TIC;
- tenir des réunions virtuelles avec des organismes de personnes en situation de handicap, des intervenants autochtones et des entités sous réglementation fédérale;
- publier une demande de renseignements (DR) pour solliciter les commentaires des fournisseurs de TIC;
- tenir des réunions bilatérales avec les principaux organismes de personnes en situation de handicap et d'autres intervenants.

Le ministère a poursuivi la mise en œuvre de la [Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité](#)<sup>ii</sup> 2022 à 2027. Cette stratégie explique ce que fera le gouvernement du Canada pour améliorer ce que l'on sait de l'accessibilité au Canada. Disposer de meilleurs renseignements sur les obstacles à l'accessibilité facilitera leur élimination et préviendra leur

apparition dans l'avenir. Une plus grande connaissance des barrières que rencontrent les Canadiens encouragera l'action requise pour concrétiser un réel changement. Avoir accès à plus de données sur l'accessibilité permettra de la prendre en compte plus tôt dans la conception des politiques, des programmes et des services, tout en favorisant une plus grande inclusion au fil du temps.

Le ministère a publié la phase 1 du Cadre d'indicateurs de rendement (CIR) pour les données sur l'accessibilité. Elle comprend des indicateurs de rendement pour trois des domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* : l'emploi, les technologies de l'information et des communications et le transport. Ces indicateurs ont été élaborés en consultation avec la collectivité des personnes en situation de handicap et des experts universitaires des domaines pertinents.

De plus, une deuxième recherche sur l'opinion publique a été menée pour mesurer la sensibilisation des Canadiens à l'accessibilité et aux obstacles à l'accessibilité. La recherche portait à la fois sur les personnes en situation de handicap et les personnes qui ne sont pas dans cette situation. Le rapport a été publié en octobre 2022.

Le ministère a collaboré avec Statistique Canada à l'élaboration d'un nouveau module qui a été inclus dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022. Ce module est axé sur la collecte de renseignements sur les obstacles à l'accessibilité auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

Le ministère a lancé le premier **Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap** (CCIH) les 26 et 27 mai 2022. Le CCIH vise à rassembler les intervenants et les partenaires pour échanger de l'information et favoriser l'établissement de nouveaux partenariats. Il vise également à stimuler l'action pour édifier des collectivités et des milieux de travail accessibles et conçus de façon inclusive partout au Canada. Le congrès est devenu un événement phare qui se tient chaque année pour donner le coup d'envoi aux célébrations de la Semaine nationale de l'accessibilité.

## Réduction de la pauvreté

Le taux de pauvreté diminue au Canada depuis 2015. Il est passé de 14,5 % en 2015 à 7,4 % en 2021, de sorte que près de 2,3 millions de Canadiens sont sortis de la pauvreté.

Le ministère a appuyé le Conseil consultatif national sur la pauvreté, qui a déposé son 3e rapport d'étape annuel. Le conseil a mobilisé des Canadiens au moyen de consultations en personne et en ligne. Il s'est réuni avec des personnes ayant une expérience vécue de la pauvreté, des intervenants, des organismes communautaires et des universitaires.

Les efforts se sont poursuivis pour améliorer la mesure de la pauvreté en 2022 à 2023. Le ministère a élaboré la mesure fondée sur un panier de consommation dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Il a aussi continué de collaborer avec le Nunavut pour élaborer une la méthodologie de mesure fondée sur un panier de consommation pour le Nunavut.

Le ministère a continué de collaborer avec l'Assemblée des Premières Nations et l'Inuit Tapiriit Kanatami pour élaborer des indicateurs de pauvreté et de bien-être. Il a aussi poursuivi les discussions avec ses partenaires métis sur l'élaboration d'indicateurs propres aux Métis.

Le ministère a mobilisé des Canadiens et des intervenants en vue de créer une **politique nationale en matière d'alimentation dans les écoles**. Des tables rondes et un questionnaire en ligne ont permis de recueillir plus de 5 200 réponses de divers groupes, y compris de parents, d'enseignants, et de partenaires autochtones, qui serviront à façonner cette politique. Les provinces et les territoires ont aussi participé à l'élaboration de la politique.

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

Le ministère a continué d'appuyer les organismes à vocation sociale et de services communautaires en exécutant les initiatives suivantes :

- Fonds de relance des services communautaires;
- Initiative Bien vieillir chez soi;
- Initiative Appuyer les communautés noires du Canada;
- Fonds de dotation philanthropique dirigé par les Noirs;
- Programme de préparation à l'investissement;
- Fonds de finance sociale;
- Conseil consultatif sur l'innovation sociale.

Le ministère a signé des ententes de contribution avec 3 bailleurs de fonds nationaux sélectionnés pour distribuer le **Fonds de relance des services communautaires**. Ces bailleurs de fonds nationaux sont la Croix-Rouge canadienne, les Fondations communautaires du Canada et Centraide Canada. Les bailleurs de fonds nationaux ont publié le processus de demande en janvier 2023. Les organismes de services communautaires (OSC), y compris les organismes de bienfaisance, les organismes sans but lucratif et les corps dirigeants autochtones, étaient admissibles à présenter une demande. Les projets financés commenceront au cours de l'exercice 2023 à 2024 et aideront les OSC à adapter et à moderniser leurs programmes et leurs activités. Ce fonds aidera les OSC à s'adapter, à se moderniser et à renforcer leur capacité organisationnelle. Cet investissement renforcera le secteur, car il appuie le redressement dans les collectivités du Canada.

Le ministère a traité les demandes de l'initiative **Bien vieillir chez soi**. Ces projets devraient commencer en 2023. Un chercheur externe a été retenu pour élaborer un cadre de mesure commun et mener des activités de mesure et d'évaluation du rendement des projets.

Le ministère a continué de faire progresser les droits, le bien-être et l'inclusion sociale des communautés noires au Canada en vertu de son engagement envers la Décennie internationale des personnes d'ascendance africaine (2015 à 2024) des Nations Unies.

Le gouvernement du Canada a annoncé le choix de la Fondation pour les communautés noires (FCN) pour administrer le **Fonds de dotation philanthropique dirigé par des Noirs**. La FCN est un organisme national dirigé par des Noirs, axé sur les Noirs et au service des Noirs qui jouit de solides partenariats et d'un soutien important de diverses communautés noires au Canada. Le Fonds de dotation permettra à la FCN de financer des organismes de bienfaisance et sans but lucratif dirigés par des Noirs, axés sur les Noirs et au service des Noirs pour les années à venir. Ce soutien contribuera à lutter contre le racisme envers les Noirs et à produire de meilleurs résultats sociaux et économiques dans les communautés noires.

Le ministère a mis en œuvre le **Programme de préparation à l'investissement** renouvelé pour aider les organismes à vocation sociale (OVS) à accéder au financement social. Au total, 26 bénéficiaires de financement ont renforcé l'écosystème d'innovation sociale et de finance sociale (IS/FS). Ils ont distribué des subventions à 441 OVS. Ces organismes ont ainsi pu acquérir les compétences dont ils ont besoin pour obtenir des prêts et d'autres formes de financement afin d'accroître leur impact social.

De plus, le ministère a signé des ententes de contribution avec 3 grossistes en finance sociale (gestionnaires de fonds) en mars 2023 pour mettre en œuvre le **Fonds de finance sociale**. Les grossistes et le lancement officiel du Fonds de finance sociale ont été annoncés en mai 2023. Le Fonds de finance sociale aidera les OVS à accéder à des possibilités de financement souples qui les aideront à croître, à innover et à améliorer leurs impacts sociaux et environnementaux. Les grossistes devraient effectuer leurs premiers investissements en finance sociale dans des intermédiaires en finance sociale et des OVS en 2023.

Le ministère a également créé le **Conseil consultatif sur l'innovation sociale** en février 2023. Les 7 membres ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel de candidatures public et concurrentiel et nommés pour des mandats de 3 ans.

En avril 2023, dans le cadre de la composante **Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social**, le ministère a conclu des ententes de financement de 3 ans avec 27 organismes nationaux de personnes en situation de handicap. Les rapports finaux du cycle précédent de financement de fonctionnement national devaient être présentés le 31 mai 2023. Le ministère continue de collaborer avec les bénéficiaires pour recevoir les rapports en attente. Le volet de financement de l'Initiative pour l'intégration communautaire a continué de financer 13 organismes régionaux afin d'améliorer l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. De plus, 6 organismes de personnes en situation de handicap ont reçu des fonds pour soutenir le leadership des jeunes en 2022 à 2023.

De plus, en 2022 à 2023, 4 organismes ont reçu des fonds pour améliorer la sécurité financière des personnes en situation de handicap. L'un de ces organismes continuera d'être financé en 2023 à 2024 et les 3 autres ont terminé leurs ententes.

Dans le budget de 2023, le gouvernement s'est engagé à verser 10 millions de dollars pour répondre aux besoins uniques et aux obstacles continus auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. Pour ce faire, il investira dans le renforcement des capacités et le travail communautaire des organismes canadiens de personnes en situation de handicap.

Le gouvernement a versé des fonds au Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAEB) et au Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB). Au cours de l'exercice 2022 à 2023, il a versé un total de 4 millions de dollars au CAEB et au RNSEB. Ce financement aidera à rendre les livres accessibles aux personnes qui ne sont pas en mesure de lire des imprimés en raison d'un handicap.

Dans le cadre du **Programme stratégique de mobilisation et de recherche**, le ministère a financé des organismes nationaux et internationaux pour qu'ils mènent des recherches sur des sujets pertinents par rapport à son mandat et à ses priorités. Au total, 4 nouveaux projets de recherche nationaux ont été financés. Ils ont abordé des sujets comme :

- les défis en matière de politique sociale et les groupes marginalisés;
- la santé et la sécurité psychologiques des travailleurs;
- la voix des travailleurs et les droits du travail;
- les besoins en données des organismes du secteur à vocation sociale.

De plus, 6 nouveaux projets de recherche internationaux ont été financés sur divers sujets, notamment :

- les besoins en matière de compétences dans les professions exposées à l'intelligence artificielle;
- l'éducation et la formation professionnelles et la transition écologique;
- la prestation d'une formation en médiation et conciliation;
- la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées;
- la validation des données publiées à l'échelle mondiale sur l'objectif de développement durable relatif à l'éducation de qualité;
- la mesure de l'observation des règles internationales en matière de santé et de sécurité au travail.

Le ministère a aussi contribué au Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA). Il s'agit d'une évaluation internationale des compétences et des connaissances en mathématiques, en lecture et en science des élèves âgés de 15 ans. Il fournit des renseignements sur une série de facteurs qui contribuent à la réussite des élèves, des écoles et des systèmes d'éducation.

## **Services aux Canadiens**

Dans le cadre de l'initiative Appuyer les communautés noires du Canada, le ministère a élaboré une stratégie pour faire participer les communautés noires à l'élaboration d'initiatives publiques. Cette stratégie appuie l'établissement de réseaux pour obtenir des renseignements directement auprès des communautés noires. Cela est important, car ces communautés représentent un éventail d'expériences vécues et d'identités intersectionnelles partout au Canada. Cette mobilisation éclairera l'élaboration d'un système pangouvernemental de navigation et de coordination pour faciliter l'accès des organismes communautaires dirigés par des Noirs aux ressources disponibles en matière de financement. Elle éclairera aussi les politiques et les programmes pour les communautés noires au Canada.

## **Analyse comparative entre les sexes plus**

Le Fonds pour l'accessibilité appuie des projets qui améliorent l'accessibilité dans les espaces communautaires ouverts au public. Il appuie également des projets dans des milieux de travail qui maintiennent ou créent des possibilités d'emploi pour les personnes en situation de handicap. Le Fonds pour l'accessibilité continue de profiter aux personnes en situation de handicap de manière plutôt équitable entre les sous-populations, par exemple divisées selon l'âge et le sexe.

Les rapports d'achèvement du projet permettent de s'assurer que le programme saisit des données pertinentes concernant les sous-groupes de personnes en situation de handicap. Ces sous-groupes comprennent les groupes d'âge particuliers, les Autochtones, les communautés

racisées et les groupes de genre. Les données aident à éclairer la conception des politiques et des programmes futurs et les appels de propositions.

Par exemple, en 2022 à 2023, le programme a lancé un appel de propositions ciblé dans le cadre du volet de financement des petits projets. L'appel ciblait les refuges pour les personnes victimes de violence et de violence fondée sur le sexe, ainsi que les centres d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

Pour le deuxième cycle de financement de l'initiative Canada accessible, le ministère a financé des projets qui visent à accroître la participation de divers groupes de la collectivité des personnes en situation de handicap. Ces groupes comprennent les personnes vivant à l'intersection de la situation de handicap et d'autres identités.

Le ministère a mis en œuvre une Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité. Cette stratégie vise à mesurer les progrès réalisés dans l'identification et l'élimination des obstacles à l'accessibilité et à en rendre compte. Le ministère adoptera une approche intersectionnelle pour explorer les sources de données potentielles, car de nombreux facteurs identitaires influent sur la façon dont les obstacles à l'accessibilité sont vécus. Il continuera de mettre au point des stratégies pour combler les lacunes en matière de données en collaborant avec d'autres ministères fédéraux.

Le Fonds de finance sociale (FFS) a été conçu dans une perspective d'équité sociale et d'inclusion. Le FFS vise à corriger les biais systémiques et les iniquités historiquement présentes dans les systèmes financiers et les décisions d'investissement. L'application d'une optique d'équité sociale permettra d'intégrer de vastes considérations liées à l'ACS plus tout au long de la conception et de la mise en œuvre des activités d'investissement.

Les gestionnaires de fonds du FFS devaient chacun élaborer une stratégie d'équité sociale. Ils ont également dû intégrer des considérations clés en matière d'équité sociale à leur gouvernance, à l'établissement de leur portefeuille, à leurs activités de construction de l'écosystème et à leur mesure et à leur gestion de l'impact. Par exemple, les gestionnaires de fonds mettront en œuvre le Défi 50-30 dans leurs structures de gouvernance et de haute direction. Cette approche favorise la parité entre les sexes (50 % de femmes ou de personnes de diverses identités de genre) et une représentation accrue des groupes dignes d'équité (30 %). Le ministère surveillera cette exigence et les progrès réalisés. Il recueillera également des données désagrégées sur la représentation des groupes dignes d'équité au sein des équipes de direction et des organismes de gouvernance des entités financées.

Le FFS a également établi des cibles d'investissement. Au moins 35 % des investissements seront attribués à des OVS qui font la promotion d'une plus grande équité sociale. De plus, au moins 15 % devront être attribués à des OVS qui font la promotion d'une plus grande égalité entre les sexes.

Le ministère utilisera les indicateurs susmentionnés pour surveiller les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs du programme. Ces mesures visent à élargir la portée de la finance sociale aux populations mal desservies et à améliorer les pratiques d'équité sociale sur le marché canadien de la finance sociale. De plus, ces données fourniront des renseignements sur les collectivités qui sont confrontées à des obstacles persistants qui entravent leur participation au



marché de la finance sociale. Ces renseignements peuvent aider à déterminer les collectivités qui peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire.

## **Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et objectifs de développement durable**

Le Programme de financement des objectifs de développement durable (ODD) continue de faire progresser le Programme 2030 et les ODD, car il assure une certitude de financement à divers intervenants et partenaires. Le programme a distribué 4,6 millions de dollars à 13 projets actifs de subventions et de contributions et à 1 projet de subventions. Il a également financé le congrès annuel Together|Ensemble à raison de 100 000 \$ pour l'exercice 2022 à 2023.

Par l'entremise du Programme de financement des ODD, le ministère a octroyé un financement de 300 000 \$ par année à des organisations autochtones nationales fondées sur des distinctions. Ces fonds ont joué un rôle déterminant dans l'établissement de partenariats plus solides, la résolution de problèmes et de défis communs et la mise à profit de possibilités au Canada et à l'étranger. En investissant dans ces initiatives, le programme contribue activement à faire progresser les efforts de réconciliation et à habiliter les collectivités autochtones.

L'initiative Canada accessible contribue à l'atteinte de l'objectif de développement durable (ODD) 8 (travail décent et croissance économique). Elle appuie une approche proactive de la détermination, de l'élimination et de la prévention des obstacles à l'accessibilité. Elle y parvient en assurant la mise en œuvre et l'application continue de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle favorise aussi à cette fin l'avancement d'initiatives plus vastes en matière d'accessibilité. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que les parties qui sont assujetties à la loi reconnaissent, éliminent et préviennent les obstacles à l'accessibilité dans sept domaines prioritaires, dont l'emploi. Ce faisant, ces entités seront appelées à favoriser l'inclusion dans l'ensemble de leur effectif, y compris une intégration accrue des personnes en situation de handicap au marché du travail.

L'initiative Appuyer les communautés noires du Canada (IACNC) contribue à l'ODD 10 (Inégalités réduites). Elle veille à ce que les voix des Noirs soient entendues et à ce que les priorités établies par les Canadiens noirs et les communautés noires soient prises en compte. Le ministère a mis sur pied le Groupe de référence externe, dans le cadre de l'initiative, pour fournir des conseils au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social sur la mise en œuvre du programme.

L'IACNC contribue également à améliorer l'infrastructure existante et à renforcer la capacité des organismes dirigés par des Noirs à servir les communautés noires au Canada. Par exemple, l'IACNC a mis sur pied un réseau national des bailleurs de fonds dirigé par quatre organismes de premier plan dirigés par des Noirs. Ce réseau a distribué 50 millions de dollars à 939 organismes communautaires dirigés par des Noirs et au service des Noirs partout au Canada. Il a également investi plus de 82 millions de dollars dans plus de 1 300 projets visant à aider des organismes communautaires dirigés par des Noirs et au service des Noirs à effectuer des rénovations et à acheter de l'équipement.

Le Programme de préparation à l'investissement renouvelé a contribué à l'ODD 8. Il a financé 441 organismes à vocation sociale (OVS) pour les aider à acquérir les compétences nécessaires pour accéder à d'autres sources de financement. Cela leur permettra d'utiliser ces fonds pour

innover et accroître leur impact social. Le programme a également contribué à l'ODD 10, car plus de 80 % des OVS financés étaient dirigés par des groupes dignes d'équité ou servaient ces groupes. Cela reflète l'accent mis par le Programme de préparation à l'investissement sur l'augmentation des possibilités ainsi que sur la réduction des obstacles pour les OVS dirigés par des groupes dignes d'équité et qui les servent.

Agir ensemble – Rapport annuel 2021 du Canada sur le Programme 2030 et les objectifs de développement durable, a été publié en juillet 2022. Le rapport rend compte des progrès du Canada depuis 2015 vers la réalisation de ses ambitions et de ses objectifs nationaux pour 2030. Il met également en évidence les initiatives de divers intervenants pour faire progresser les ODD aux échelles nationale, régionale et locale. Ces intervenants comprennent tous les ordres de gouvernement, les peuples autochtones, un large éventail d'organisations de la société civile, le secteur privé et le milieu universitaire. Le ministère a dirigé l'élaboration du rapport annuel en collaboration avec plus de 20 ministères et organismes, des organismes centraux et Statistique Canada.

En janvier 2022, le ministère a mis à jour la page Web du Programme 2030 sur Canada.ca. La page comprend maintenant un recueil de programmes et de politiques du gouvernement du Canada qui contribuent à l'avancement de chacun des ODD. Ce travail a été entrepris en collaboration avec plus de 20 ministères et organismes, des organismes centraux et Statistique Canada.

## **Innovation**

Le ministère travaille en collaboration avec Statistique Canada à la création d'un modèle de microsimulation. Ce modèle de microsimulation analysera les interactions entre la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap proposée et d'autres prestations d'invalidité. Le ministère discute avec les gouvernements provinciaux et territoriaux au sujet de l'échange de données sur leurs programmes. Ces données permettront de garantir l'exactitude de l'information sur ces programmes figurant dans le modèle.

Le ministère a retenu les services d'Asc Community Foundation for Black Canadians with Disabilities. L'objectif était d'acquérir des connaissances et une expertise sur les besoins des personnes noires et d'autres personnes racisées en situation de handicap au Canada. Des recommandations ont donc été formulées dans les domaines des stratégies de renforcement des capacités professionnelles et organisationnelles. Celles-ci comprennent le mentorat, le leadership et le perfectionnement organisationnel. D'autres recommandations étaient liées à la nécessité de stratégies et d'initiatives nationales, comme les campagnes de recherche et de sensibilisation. Un rapport final contenant les recommandations a été présenté aux fonctionnaires ministériels en juin 2022.

## **Résultats atteints**

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Développement social, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des 3 derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels de 2020 à 2021	Résultats réels de 2021 à 2022	Résultats réels de 2022 à 2023
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 en situation de handicap, la participation des aînés et le soutien aux enfants et aux familles	Partenariats nouvellement établis en tant que pourcentage de tous les partenariats mis en place par les organisations bénéficiaires pour aborder une gamme de problèmes sociaux tels que l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap, des enfants et des familles ainsi que d'autres populations vulnérables	25 % <sup>1</sup>	Mars 2023 <sup>1</sup>	Résultat à atteindre dans le futur	Résultat à atteindre dans le futur	61 %
Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont éliminés	Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles en raison du financement octroyé par le Fonds pour l'accessibilité	870 <sup>2</sup>	Mars 2023	386	1 290	1 048
L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru <sup>3,4</sup>	Nombre d'enfants ayant une place dans des services réglementés de garde des jeunes enfants ou participant à des programmes d'appren-	Création de 250 000 places en garderie <sup>5</sup>	Mars 2026	Non disponible <sup>6</sup>	Non disponible <sup>7</sup>	Non disponible <sup>7</sup>

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

	tissage des jeunes enfants ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers					
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins <sup>8</sup>	Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des programmes de développement social	3 sur 3	Mars 2023	1 sur 1	2 sur 3 <sup>9</sup>	3 sur 3
L'itinérance est prévenue et réduite <sup>10</sup>	Réduction du nombre estimé d'utilisateurs de refuges qui sont sans abri de façon chronique	Réduction d'au moins 31 % par rapport au niveau de référence de 2016 estimé à 26 900 personnes accueillies dans les refuges	Mars 2024	Les résultats seront fournis par Infrastructure Canada en mars 2024	Les résultats seront fournis par Infrastructure Canada en mars 2024	Les résultats seront fournis par Infrastructure Canada en mars 2024

### Remarques :

1. Il s'agit d'un nouvel indicateur, pour lequel une cible a été établie pour la première fois, à partir des données d'une année touchée par la pandémie de COVID-19. Le ministère utilisera un niveau de référence utilisant les tendances de données d'une période de deux ans, à savoir d'avril 2020 à mars 2022.
2. Cet objectif est nettement plus élevé que les objectifs précédents en raison de l'allocation de fonds supplémentaires au Fonds pour l'accessibilité dans le budget de 2021 (129,2 millions de dollars sur deux exercices, à compter de l'exercice 2021 à 2022).
3. En plus de la création de places, le programme d'apprentissage et de garde de jeunes enfants vise à rendre la garde d'enfants plus abordable. L'objectif est de ramener les frais des services de garde réglementés à 10 \$ par jour en moyenne d'ici la fin de l'exercice 2025 à 2026.
4. Bien qu'il souscrive aux principes généraux du Cadre d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, le gouvernement du Québec n'a pas adhéré à ce cadre, car il entend conserver la responsabilité exclusive dans ce domaine sur son territoire. Le gouvernement du Canada a conclu une entente asymétrique avec la province de Québec qui permettra des améliorations futures de son système.

5. L'objectif de 250 000 places est associé au financement consacré à l'ensemble des provinces et des territoires pour appuyer la mise en œuvre d'un système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Ces résultats sont cumulatifs et excluent les 40 000 places créées dans le cadre des ententes bilatérales.
6. Aucun résultat ne sera disponible pour le présent exercice, puisque les ententes relatives au système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants n'avaient pas encore été négociées.
7. Les données sur le nombre de places créées par chaque province et territoire seront disponibles une fois qu'ils auront soumis leurs rapports annuels en octobre 2023.
8. Les normes de service sont publiées sur [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
9. L'avis de financement est la seule norme de service non respectée.
10. Ce résultat ministériel devrait être transféré à Infrastructure Canada.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>iii</sup>.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Développement social, les dépenses budgétaires de l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	6 135 980 842	6 135 980 842	6 501 146 273	6 463 358 293	327 377 451
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	0	0	0	0	0
Dépenses nettes	6 135 980 842	6 135 980 842	6 501 146 273	6 463 358 293	327 377 451
Explication de l'écart : pas d'écart significatif.					

Consultez le [Cadre financier](#) du ministère pour obtenir une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>iv</sup>.

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
593	638	45
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 figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>v</sup>.

## 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 en situation de handicap et à leur famille.

### Résultats

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

Le programme de la **Sécurité de la vieillesse (SV)** procure un revenu minimum aux aînés et contribue au remplacement de leur revenu à la retraite. Au cours de l'exercice 2021 à 2022, le programme de la SV a versé 60,8 milliards de dollars en prestations de la SV à 7 millions de bénéficiaires. Cette somme comprenait :

- 46,2 milliards de dollars en prestations de la SV à 6,9 millions d'aînés;
- 14,0 milliards de dollars en prestations du Supplément de revenu garanti (SRG) versées à 2,2 millions de personnes âgées à faible revenu;
- 529 millions de dollars de l'Allocation versés à 71 400 personnes qui approchent de l'âge de la retraite.

Comme il a été annoncé dans le budget de 2021, le gouvernement a augmenté de façon permanente la prestation mensuelle de la SV de 10 % pour les aînés de 75 ans et plus en juillet 2022.

Cette augmentation a profité à plus de 3 millions d'aînés de 75 ans et plus au cours de l'exercice 2022 à 2023. De plus, il a versé des prestations supplémentaires de plus de 800 \$ aux pensionnés touchant la pleine pension au cours de la première année. Ce supplément contribue à réduire la vulnérabilité financière accrue à laquelle les aînés plus âgés peuvent être confrontés. À mesure que les aînés vieillissent, ils sont plus à risque d'épuiser leurs économies et ont une capacité réduite de compléter leur revenu par un travail rémunéré. Ces aînés doivent souvent assumer des dépenses plus élevées liées à la santé en raison de l'apparition d'une maladie ou d'une incapacité.

Cette augmentation permanente a été précédée d'une subvention imposable de 500 \$ en août 2021 pour répondre aux besoins immédiats des pensionnés de la SV qui avaient 75 ans ou plus en date du 30 juin 2022.

Le **Régime de pensions du Canada (RPC)** offre un remplacement partiel du revenu aux travailleurs à la retraite. Il prévoit également des prestations supplémentaires en cas d'invalidité et de décès du cotisant. Au cours de l'exercice 2021 à 2022, le RPC a versé à 5,7 millions de personnes un total de 41,9 milliards de dollars en pensions de retraite du RPC et de 932 millions de dollars en prestations d'après-retraite. De plus, 1,2 million d'époux ou de conjoints de fait survivants ont reçu 4,9 milliards de dollars en pension de survivant.

Plusieurs bénéficiaires du SRG et de l'Allocation ont vécu des difficultés financières en raison de la pandémie de COVID-19. Certains ont éprouvé des difficultés supplémentaires en raison de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) ou de la Prestation canadienne de la relance économique

(PCRE) qu'ils avaient reçue en 2020. Ces prestations liées à la pandémie ont entraîné une réduction de leurs prestations du SRG ou de l'Allocation en juillet 2021, car elles avaient augmenté leur revenu.

Pour atténuer ces difficultés financières, le gouvernement a versé la **Subvention unique pour les bénéficiaires du Supplément de revenu garanti** qui ont reçu des prestations liées à la pandémie. Ce paiement a compensé les sommes au titre du SRG ou de l'Allocation que ces aînés n'avaient pas reçues au cours de la période de paiement de juillet 2021 à juin 2022.

Dans un premier temps, 1 200 paiements de subvention, évalués à 13,7 millions de dollars, ont été émis manuellement en mars 2022 aux aînés ayant des besoins financiers pressants. Les paiements aux autres aînés à faible revenu touchés ont continué d'être versés au cours de l'exercice 2022 à 2023. Au total, environ 731 millions de dollars ont été distribués à plus de 220 600 personnes au cours de l'exercice 2022 à 2023. L'investissement total de mars 2022 à mars 2023 se chiffrait à 744,7 millions de dollars.

Pour s'assurer que ce problème ne se reproduise pas, le gouvernement a modifié la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. À compter de juillet 2022, les prestations fédérales liées à la pandémie reçues en 2021 ou après seront exemptées du calcul des prestations du SRG et de l'Allocation.

## **Les personnes en situation de handicap et leurs familles disposent d'un soutien financier**

Les dernières améliorations apportées au **Tribunal de la sécurité sociale** (TSS) ont exigé d'apporter des modifications aux lois et aux règlements. Les modifications apportées à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* et au nouveau *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* sont entrées en vigueur le 5 décembre 2022. Ces modifications visaient à accélérer et à simplifier le processus d'appel et à s'assurer qu'il est davantage axé sur le client. L'une des modifications les plus importantes a été l'introduction du modèle d'audience « de novo » pour les appels de deuxième niveau liés aux programmes de sécurité du revenu (RPC et Sécurité de la vieillesse). Ce modèle permet de présenter de nouveaux éléments de preuve et offre aux appelants une dernière occasion de présenter leur cause lors d'une nouvelle audience.

Le ministère élabore un cadre de production de rapports et une stratégie de données pour surveiller les résultats des appels interjetés devant le Tribunal de la sécurité sociale sous le régime de la Division générale. Cette stratégie vise à promouvoir une prise de décision rapide et de qualité.

L'élargissement du programme d'assurance de la qualité a été mis en œuvre avec succès. Les examens des dossiers initiaux et de réexamen sont en cours. À compter de l'exercice 2023 à 2024, en plus de l'évaluation des dossiers initiaux, l'analyse des dossiers de réexamen servira à préciser des améliorations à apporter au programme.

## **Services aux Canadiens**

En juin 2022, les clients admissibles ayant des cotisations valides ont commencé à recevoir des paiements au titre de la première composante supplémentaire dans le cadre de la bonification du RPC. À ce moment-là, des améliorations ont également été apportées au système pour automatiser la conversion de la prestation de décès en prestation à taux uniforme. Ces



améliorations ont également automatisé l'élimination de la réduction de la pension de survivant pour les personnes qui ont perdu un époux ou un partenaire avant d'atteindre l'âge de 45 ans.

Le ministère a continué d'améliorer l'exécution du Programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC) et l'expérience client, ce qui comprenait :

- l'élaboration d'un nouveau cadre d'apprentissage pour aider les évaluateurs médicaux à perfectionner leurs compétences en matière de prise de décisions;
- l'analyse des processus décisionnels existants du PPIRPC en vue de simplifier le processus d'évaluation, de manière à rendre des décisions plus cohérentes plus rapidement;
- des appels de mobilisation des clients plus ciblés;
- des communications proactives et actualisées pour aider les clients à comprendre les exigences du PPIRPC et les mesures de soutien disponibles.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Dans l'ensemble, le Programme canadien pour l'épargne-invalidité (PCEI) a entrepris une ACS plus limitée en raison des limites des données. Les principaux résultats du programme ont été surveillés selon le sexe, le revenu, la province ou le territoire de résidence et la langue. Cette analyse éclaire les activités de sensibilisation et de promotion ciblées afin d'accroître la participation dans les régions où la participation est inférieure à la moyenne.

Le ministère s'efforce d'améliorer la disponibilité des renseignements sur le sexe et les caractéristiques sociodémographiques qu'il peut utiliser pour effectuer l'ACS plus. À l'heure actuelle, le système du PCEI n'accepte que les identificateurs de sexe masculin ou féminin des demandeurs. Le ministère entreprendra un projet visant à recueillir des données sur le genre plutôt que sur le sexe et à introduire une option de genre non binaire. Cela permettra aux bénéficiaires et aux titulaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) d'indiquer leur genre au moment d'ouvrir un régime et de présenter une demande de subvention et de bon. On s'attend à ce que ces données fondées sur le genre soient accessibles au programme en 2024.

En 2022, les hommes représentaient 59,9 % (et les femmes, 40,1 %) des bénéficiaires du régime enregistré d'épargne-invalidité âgés de 0 à 59 ans. Ces proportions correspondent très étroitement à la répartition des personnes dont la demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées a été approuvée en 2022. L'approbation de la demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées est un critère essentiel pour la détermination de l'admissibilité au régime enregistré d'épargne-invalidité.

En date du 31 mars 2023, on dénombrait 263 861 régimes enregistrés d'épargne-invalidité actifs. De tous les bénéficiaires de régimes enregistrés d'épargne-invalidité, 54,7 % (144 380) sont âgés de 0 à 34 ans. Parmi eux, les hommes représentent 65,4 % (94 416) et les femmes 34,6 % (49 964) des bénéficiaires. Les personnes âgées de 35 à 49 ans représentent 26,7 % (70 420) des bénéficiaires de REEI, dont 54,4 % (37 337) sont des hommes et 45,6 % (32 083) sont des femmes.

Sur les 263 861 régimes enregistrés d'épargne-invalidité, 61,8 % appartiennent à des personnes à revenu faible ou modeste. 27,5 % appartiennent à des personnes à revenu élevé. Les 11,7 % restants appartiennent à des personnes dont le régime est détenu par un organisme ou qui n'ont aucun revenu déclaré ou constaté.

Les récentes modifications à la *Loi sur le Ministère de l'emploi et du développement social* permettront au ministère d'utiliser les données recueillies par l'Agence du revenu du Canada pour exécuter des fonctions d'analyse des politiques, de production de rapports et d'évaluation pour le RPC. L'accès à ces données permettra au ministère d'effectuer une ACS plus davantage approfondie en lien avec le RPC. Cette analyse portera particulièrement sur les groupes marginalisés, comme les bénéficiaires de prestations de survivant du RPC, les bénéficiaires de la pension d'invalidité et les aînés à faible revenu.

## **Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et objectifs de développement durable**

Le Programme canadien pour l'épargne-invalidité (PCEI) contribue aux objectifs de développement durable 1 (Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes) et 3 (Bonne santé et bien-être). Le programme appuie la sécurité financière à long terme des personnes en situation de handicap. En 2022, 76 % des bénéficiaires du programme âgés de 0 à 49 ans ont reçu le Bon canadien pour l'épargne-invalidité ou la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité. De l'instauration du programme en décembre 2008 jusqu'en décembre 2022, le gouvernement du Canada a versé 3,97 milliards de dollars en subventions et 1,67 milliard de dollars en bons.

Le programme de la SV contribue à faire progresser les ODD 1 (Éliminer la pauvreté) et 5 (Égalité entre les sexes). Alors qu'il y a un équilibre entre les sexes parmi les bénéficiaires des prestations de la SV (54 % de femmes et 46 % d'hommes), un plus grand nombre de femmes (58 %) que d'hommes (42 %) reçoivent le SRG, et un plus grand nombre de femmes (85 %) que d'hommes (15 %) reçoivent les allocations. De plus, un plus grand nombre de femmes (56 %) que d'hommes (44 %) sont des pensionnées de la SV âgées de 75 ans et plus et reçoivent un montant plus élevé en raison de l'augmentation permanente de la pension de la SV pour les aînés de 75 ans et plus, qui a commencé en juillet 2022.

Le RPC contribue à l'ODD 1 et, plus précisément, les politiques et le programme du RPC appuient la cible 1.3 du Cadre mondial d'indicateurs des Nations Unies : « Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient ». Le RPC offre le remplacement du revenu des travailleurs canadiens et de leur famille en cas de départ à la retraite, d'invalidité ou de décès d'un cotisant. Au cours de l'exercice 2021 à 2022, le RPC a versé un total de 52,9 milliards de dollars en prestations à une moyenne de 6,4 millions de bénéficiaires par mois, dont des retraités, des personnes en situation de handicap et leurs enfants, des époux ou des conjoints de fait survivants qui s'adaptent à la vie en tant que ménage à revenu unique et des enfants de cotisants décédés.

La bonification du RPC dont la mise en œuvre échelonnée sur sept ans a commencé en 2019, aidera également à atteindre les objectifs de l'ODD 1 des Nations Unies. Elle aidera les Canadiens à obtenir une retraite plus sûre et fera passer le niveau de revenu de remplacement offert en vertu du RPC de 25,00 % à 33,33 % d'ici 2065. La mise en œuvre progressive de la bonification du RPC contribuera à accroître la valeur globale des pensions de retraite du RPC, des prestations après-retraite, des pensions d'invalidité et des pensions de survivant auxquelles les Canadiens deviendront admissibles à l'avenir.

## Innovation

Le ministère a poursuivi l'élaboration de son projet pilote pour aider les bénéficiaires du PPIRPC à retourner au travail s'ils le peuvent. Il a achevé la conception initiale d'un projet pilote de retour au travail. Cette conception est fondée sur des recherches internationales, une analyse documentaire, une analyse des données du programme et une vaste mobilisation des intervenants. Le projet a reçu un financement de 9,1 millions de dollars sur trois ans pour sa mise en œuvre. Les consultations se poursuivent, de même que l'amélioration du plan de mise en œuvre. Le lancement du projet pilote est prévu au dernier trimestre de l'exercice 2023 à 2024. Le projet pilote devrait durer environ 2 ans.

## Résultats atteints

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Régimes de pensions et prestations, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des 3 derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels de 2020 à 2021	Résultats réels de 2021 à 2022	Résultats réels de 2022 à 2023
Les aînés bénéficient d'un soutien du revenu pour la retraite	Pourcentage d'aînés vivant dans la pauvreté	6,1 % ou moins	Décembre 2030	5,7 % (2019)	3,1 % (2020)	5,6 % (2021)
	Pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles de 65 ans et plus (taux de participation à la pension de la SV)	Au moins 94 % <sup>1</sup>	Mars 2023	97,1 % (2018)	96,8 % (2019)	96,7% (2020)
	Pourcentage de personnes âgées de 70 ans et plus qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles de 70 ans et plus (taux de participation des personnes de 70)	Au moins 97 %	Mars 2023	99 % (2018)	99 % (2019)	99% (2020)

Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

	ans et plus à la pension de la SV)					
	Pourcentage d'ânés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti par rapport au nombre total estimé d'ânés admissibles	Au moins 90 %	Mars 2023	91,2 % (2018)	92,2 % (2019)	91,9% (2020)
	Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des prestations de retraite	Au moins 99 %	Mars 2023	99 % (2018)	99 % (2019)	99% (2020)
Les personnes en situation de handicap et leurs familles disposent d'un soutien financier	Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont une admissibilité contributive au 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	Au moins 66 %	Mars 2023	65 % (2018)	65 % (2019)	65% (2020)
	Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées qui ont un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées <sup>2</sup>	Au moins 36 %	Décembre 2022	35 % (2021)	36 % (2022)	Non disponible au moment de la publication
	Pourcentage de bénéficiaires d'un régime enregistré	Au moins 84 %	Décembre 2022	80 % (2020)	78 % (2021)	76 % (2022)

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

	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					
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins <sup>3</sup>	Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des régimes de pensions et de prestations	10 sur 10	Mars 2023	5 sur 10	5 sur 10	4 sur 10
	Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité	Au moins 90 %	Mars 2023	98 %	95,9 %	94,3 %
	Pourcentage de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans les 120 jours civils	Au moins 80 %	Mars 2023	61 %	87,2 %	78,7 % <sup>4</sup>
	Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité	Au moins 90 %	Mars 2023	91 %	89,5 %	87,6 % <sup>5</sup>

### Remarques :

1. Le ministère a établi une nouvelle cible pour le taux d'adhésion à la pension de la Sécurité de la vieillesse, qui tient compte du fait que les aînés admissibles ne la demandent pas tous sur le champ. En 2018, un plus grand nombre d'aînés ont reporté leur obtention de la pension de la SV, ce qui a eu un impact sur le taux de participation. Depuis 2013, les aînés peuvent reporter l'obtention de leur pension de la SV jusqu'à l'âge de 70 ans afin d'obtenir des prestations mensuelles plus EN conséquence, le ministère mesure maintenant le taux de participation chez les aînés admissibles de 70 ans et plus.

2. Cet indicateur s'intéresse aux résidents canadiens en situation de handicap âgés de 0 à 49 ans. Le ministère a mis à jour la méthode de calcul en 2023 à des fins d'exactitude et de rapidité de production. Par conséquent, les comparaisons d'une année à l'autre devraient être faites avec prudence.
3. Les normes de service sont publiées sur [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
4. Le ministère s'efforce continuellement d'améliorer les résultats lorsque les normes de service ne sont pas respectées. En 2022 à 2023, le délai moyen pour rendre une décision était de 76 jours ouvrables. Le ministère a accru son recrutement et prévoit que les normes de service se stabiliseront au cours de l'exercice 2023 à 2024.
5. Dans l'Énoncé économique de l'automne 2022, le gouvernement a alloué 519 millions de dollars pour le traitement de la Sécurité de la vieillesse et 90 millions de dollars pour le centre d'appels des pensions. Grâce à ce financement, Service Canada a amélioré ses niveaux de service durant l'exercice 2022 à 2023. L'organisme prévoit respecter les normes de service pendant l'exercice 2023 à 2024.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>vi</sup>.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Régime de pensions et prestations, les dépenses budgétaires de 2022 à 2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	70 472 443 965	127 717 000 958	12 678 546 058	127 532 814 815	(184 186 143)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	57 244 556 993	55 954 822 261	55 954 822 261	(1 289 734 732)
Recettes prévues affectées aux dépenses	336 600 592	336 600 592	358 327 649	325 567 475	(11 033 117)
Dépenses nettes	70 135 843 373	70 135 843 373	71 365 396 148	71 252 425 079	1 116 581 706
Explication de l'écart : L'écart entre les dépenses réelles et prévues pour l'exercice 2022 à 2023 est principalement attribuable à une augmentation des paiements de la pension de la Sécurité de la vieillesse. Cette hausse a découlé du taux mensuel moyen plus élevé que prévu en raison d'un taux d'inflation prévu plus élevé. L'écart découle aussi du nombre accru de bénéficiaires du Supplément de revenu garanti.					

Consulter le [Cadre financier](#) du ministère pour obtenir une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>vii</sup>.

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
6 511	7 276	765
Explication de l'écart : L'augmentation du nombre d'ETP reflète principalement les ressources supplémentaires embauchées pour la prestation du programme de la Sécurité de la vieillesse et pour faire progresser le programme de Modernisation du versement des prestations.		

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>viii</sup>.

## 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 étudiants, y compris ceux provenant de familles à revenu faible ou moyen, ont recours à des mesures de soutien financées par le gouvernement fédéral pour les aider à poursuivre des études postsecondaires.**

Le ministère a pris plusieurs mesures pour promouvoir le **Bon d'études canadien** (BEC) et augmenter le taux d'adhésion à ce bon. Il a envoyé 520 621 lettres aux principaux fournisseurs de soins des enfants et des jeunes admissibles au BEC. Ces lettres les informaient de leur admissibilité, du montant qu'ils pouvaient recevoir et du processus de demande de prestation.

Le ministère a également haussé sa présence en ligne sur Canada.ca au sujet du régime enregistré d'épargne-études (REEE). Il a également amélioré le contenu Web axé sur les prestations d'épargne-études, comme le Bon d'études canadien (BEC) et la **Subvention canadienne pour l'épargne-études** (SCEE). Il a amélioré la lisibilité et l'accessibilité et a mieux communiqué aux Canadiens les avantages de l'épargne-études dans les REEE. De plus, il a collaboré avec des partenaires communautaires et des promoteurs de REEE pour diffuser du matériel promotionnel mis à jour, y compris pour les Autochtones. Le ministère a envoyé environ 90 200 lettres à des familles admissibles au BEC servies par ces organismes communautaires. Les lettres fournissaient des renseignements sur le processus d'ouverture d'un REEE et sur les façons de demander les prestations d'épargne-études dans leur collectivité. Il a également organisé une série de tables rondes sur la promotion du BEC auprès de bénéficiaires adultes à l'occasion de la Semaine de l'épargne-études. Ces mesures aident les Canadiens à profiter des incitatifs à la poursuite d'études post-secondaires.

Pour mettre à l'essai des façons de faciliter l'accès au BEC, le ministère a appuyé 13 initiatives communautaires dans le cadre du projet pilote sur le BEC. Il a fourni des conseils, du matériel promotionnel et du soutien à l'évaluation pour recueillir les constatations et les points de vue sur la conception, la mise en œuvre et les résultats du projet. Les organismes financés comprenaient des conseils de bande des Premières Nations, des organismes de services aux Autochtones, des organismes qui facilitent l'installation des nouveaux arrivants, des conseils scolaires, des établissements d'enseignement postsecondaire et des organismes communautaires.

Le ministère a aussi mis sur pied des initiatives visant à soutenir les Canadiens dans leur processus d'apprentissage. Dans le budget de 2021, le gouvernement a annoncé un investissement de 118,4 millions de dollars sur 2 ans pour élargir les programmes après l'école. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a soutenu plus de 100 000 étudiants au moyen de programmes après l'école dans le cadre de son **Programme de soutien à l'apprentissage des**



**étudiants.** Ce soutien a été fourni par l'entremise de plus de 40 organismes de services aux jeunes qui réalisent des projets partout au Canada.

Le ministère a également appuyé l'apprentissage des étudiants dans le cadre du **Programme pilote de mobilité étudiante vers l'étranger**, aussi appelé Expérience compétences mondiales (ECM). Les voyages dans le cadre du projet pilote a commencé en mars 2022, après avoir été reporté en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. D'avril 2022 à mars 2023, 2 812 étudiants des niveaux collégial et universitaire de premier cycle ont terminé ou étaient en voie de terminer une expérience dans le cadre du programme ECM.

### **Les étudiants emprunteurs sont en mesure de rembourser leur dette d'études fédérale**

Le ministère a pris des mesures pour alléger le fardeau financier des étudiants ayant contracté des prêts d'études. Il a notamment prolongé la mesure temporaire visant à éliminer les intérêts sur les **prêts canadiens aux étudiants** et les **prêts canadiens aux apprentis** jusqu'au 31 mars 2023. Ainsi, ces étudiants n'avaient pas à payer d'intérêts sur leurs prêts pendant cette période. Plus de 1,3 million de Canadiens remboursant leurs prêts aux étudiants et aux apprentis ont pu profiter de cette mesure.

Le ministère a également amélioré le **Programme d'aide au remboursement**. En date du 1er novembre 2022, le seuil de revenu afin de se qualifier à un paiement nul pour les prêts canadiens aux étudiants et les prêts canadiens aux apprentis est passé de 25 000 \$ à 40 000 \$ pour un emprunteur. Cela signifie que les emprunteurs ne sont pas tenus d'effectuer des paiements tant qu'ils ne gagnent pas au moins 40 000 \$ par année. Le seuil de revenu a été ajusté en fonction de la taille de la famille et est indexé à l'inflation. En outre, le ministère a réduit les paiements mensuels des participants au Programme d'aide au remboursement de 20 % à 10 % du revenu du ménage de l'emprunteur. Cette mesure devrait avoir bénéficié à plus de 121 000 emprunteurs durant l'année scolaire. Elle fait en sorte qu'aucun emprunteur n'est tenu de payer plus que ce qu'il peut raisonnablement se permettre.

Le ministère a prolongé le doublement des **bourses canadiennes pour étudiants** jusqu'au 31 juillet 2023. Cette prolongation comprenait le doublement des bourses canadiennes pour étudiants jusqu'à concurrence de 6 000 \$ pour les étudiants à temps plein et de 3 600 \$ pour les étudiants à temps partiel. La **Bourse canadienne pour étudiants ayant une invalidité** a été portée à 4 000 \$ et les étudiants à temps plein ayant des personnes à charge pouvaient recevoir jusqu'à 3 200 \$. Ces mesures devraient avoir soutenu 558 000 étudiants au cours de l'année scolaire 2022 à 2023. En outre, le ministère permet maintenant de façon permanente aux étudiants d'utiliser leur revenu de l'année en cours plutôt que celui de l'année précédente pour déterminer leur admissibilité aux bourses. Cette souplesse accrue devrait avoir profité à 15 000 étudiants au cours de l'année scolaire 2022 à 2023.

Par ailleurs, le ministère a prolongé la prestation complémentaire aux apprenants adultes jusqu'en juillet 2023. Cette mesure a permis aux apprenants adultes qui ont reçu la bourse canadienne d'études d'obtenir 1 600 \$ de plus pour l'année scolaire 2022 à 2023. Environ 114 000 étudiants ont profité de cette mesure pendant l'année scolaire 2022 à 2023.

Enfin, le ministère a modifié la définition d'invalidité du **Programme canadien d'aide financière aux étudiants**. Cela a permis aux étudiants dont l'invalidité est persistante ou prolongée, mais pas nécessairement permanente, de bénéficier de mesures de soutien supplémentaires.

Les résultats détaillés pour l'année scolaire 2022 à 2023 seront disponibles dans le Rapport annuel et examen statistique du Programme canadien d'aide financière aux étudiants pour l'exercice 2022 à 2023, qui sera publié à l'été 2024.

## **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**

Le ministère a continué d'appuyer les Canadiens dans leur éducation, leur apprentissage et leur formation grâce à de nombreuses initiatives. Il a ainsi contribué à établir une main-d'œuvre compétente et résiliente. Voici une partie de ces initiatives.

Le ministère a lancé le **Programme de développement de la main-d'œuvre des communautés** et a sollicité des propositions de projets dans les collectivités rurales et éloignées du pays.

Le [Centre des compétences futures](#)<sup>ix</sup> a lancé 59 projets et publié 29 rapports de recherche. Au début de 2022 à 2023, il a annoncé un investissement de 19 millions de dollars pour mettre à l'échelle 13 projets. Ces projets ciblent la pénurie croissante de main-d'œuvre qualifiée et l'écart grandissant entre les compétences et les emplois au Canada. Ces investissements ont connu un succès précoce, selon les résultats du programme, comme d'excellents taux d'achèvement de la formation.

En mars 2022, le centre a lancé la stratégie pour les compétences dans le Nord afin d'aider les collectivités autochtones et du Nord à développer et mettre en œuvre de nouvelles compétences, idées et innovations. De plus, en septembre 2022, les membres de l'équipe de direction du centre se sont réunis avec plus de 25 dirigeants de collectivités, des dirigeants autochtones, des fournisseurs de services d'éducation et de formation axée sur les compétences, des entreprises et des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux, municipaux et autochtones. Pour tirer parti de ces discussions, le centre examine les possibilités de partenariats régionaux et recueille des renseignements issus de 29 projets évalués à plus de 21 millions de dollars dans le Nord canadien. On peut trouver d'autres renseignements sur ces projets sur le site Web de [Compétences futures](#)<sup>x</sup>.

Le programme **Compétences pour réussir** (auparavant les programmes d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles) a financé 60 projets en cours visant à offrir une formation axée sur les compétences fondamentales et transférables aux Canadiens au cours de l'exercice 2022 à 2023. Ces outils et ressources sont affichés en ligne par les bénéficiaires de financement à la fin des projets. Le ministère a aussi mis en place une enquête afin de recueillir des données supplémentaires sur les groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ces groupes comprennent les Canadiens racisés, les nouveaux arrivants, les Autochtones, les personnes en situation de handicap, les femmes et les communautés de langues officielles en situation minoritaire. L'enquête recueille également des données sur les services et les mesures de soutien qui aident les bénéficiaires de financement à terminer leur formation.

Annoncé dans l'Énoncé économique de l'automne 2020, le **Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (PFE)** est un projet pilote de 50 millions de dollars sur 2 ans qui finance 25 organismes pour qu'ils offrent et mettent à l'essai des mesures de soutien axées sur le préemploi et le renforcement des compétences des femmes qui sont confrontées à divers obstacles à l'emploi. Le programme pilote cible quatre groupes de femmes, à savoir les femmes racisées ou autochtones, les femmes en situation de handicap, les femmes de la communauté 2ELGBTQI+ et les femmes qui n'ont pas travaillé pendant une période prolongée. Le projet pilote prendra fin le 31 mars 2024. Les résultats seront rendus publics dans un rapport « Ce que nous avons entendu » qui devrait être publié en 2024.

Chaque année, le gouvernement du Canada verse plus de 3 milliards de dollars à des particuliers et à des employeurs pour qu'ils bénéficient d'activités de formation et de mesures de soutien à l'emploi. Ces fonds sont transférés aux provinces et aux territoires dans le cadre des **ententes sur le développement du marché du travail (EDMT)** et des **ententes sur le développement de la main-d'œuvre (EDMO)** bilatérales. Chaque année, plus d'un million de participants bénéficient de formation et de mesures de soutien à l'emploi financés par ces transferts bilatéraux. Les résultats des EDMT seront présentés dans le chapitre III du Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi de 2022 à 2023, publié en avril 2024. Les résultats des EDMO seront disponibles au cours de l'exercice 2023 à 2024 et rapportés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2023 à 2024.

Grâce au **Programme d'appui aux solutions sectorielles pour la main-d'œuvre**, le gouvernement fédéral a appuyé la reprise économique et relevé les nouveaux défis en matière de main-d'œuvre. Il a investi 410,5 millions de dollars dans 21 projets menés par des organismes ayant une vaste connaissance des enjeux liés aux compétences dans un secteur spécifique ou de multiples secteurs. Plusieurs de ces projets ont été lancés en décembre 2022. Les organismes responsables mettent en œuvre des activités pour aider les employeurs et mettre les Canadiens en contact avec des occasions de formation pour qu'ils puissent accéder à de bons emplois dans des secteurs clés. Les projets appuient également les groupes dignes d'équité en faisant la promotion d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive et en offrant des mesures de soutien global aux personnes qui sont confrontées à des obstacles à la participation.

Le ministère a continué d'offrir des incitatifs financiers aux petits et moyens employeurs pour les aider à former la main-d'œuvre. Au moyen du **Service aux apprentis**, le gouvernement fédéral a financé 19 organismes qui travaillent avec les employeurs dans les métiers spécialisés. Il leur a permis de distribuer des incitatifs financiers à de petits et moyens employeurs. Cela inclut de soutenir les employeurs pour l'embauche d'apprentis de première année dans les métiers du Sceau rouge admissibles. Ces organismes offrent aussi aux employeurs des mesures de soutien supplémentaires pour accroître la diversité des groupes dignes d'équité dans les métiers spécialisés. Le ministère a collaboré avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour inclure le Service aux apprentis dans son outil de recherche d'aide aux entreprises. Cette intégration favorisera le service aux employeurs et contribuera à accroître la participation au programme. Les résultats pour l'exercice 2022 à 2023 seront publiés dans le Rapport sur les résultats ministériels de 2023 à 2024.

Les jeunes Canadiens ont besoin de soutien pour acquérir les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin pour obtenir et conserver un emploi. Ces mesures de soutien, qui comprennent des services complets, du mentorat et des mesures de soutien en santé mentale,

profitent aux jeunes, y compris ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'emploi. La **Stratégie emploi et compétences jeunesse** (SECJ) du ministère a permis de venir en aide à 17 241 jeunes Canadiens durant l'exercice 2022 à 2023. Dans l'ensemble, le Programme de la SECJ a profité aux jeunes autochtones (17,59 %), aux jeunes issus de minorités visibles (38,76 %) et aux jeunes en situation de handicap (25,27 %). À l'automne 2022, la ministre et le secrétaire parlementaire ont tenu des tables rondes avec des jeunes en situation de handicap, des organismes qui servent ces jeunes et des employeurs. Les participants ont indiqué comment la Stratégie emploi et compétences jeunesse pourrait mieux soutenir les jeunes en situation de handicap et souligné les obstacles que rencontre ce groupe de jeunes. Un [rapport](#)<sup>xi</sup> de ces tables rondes a été publié.

Le programme **Emplois d'été Canada** est une composante de la Stratégie emploi et compétences jeunesse mise en œuvre par le ministère. Il a dépassé son objectif en créant plus de 115 003 stages pour les jeunes au cours de l'exercice 2022 à 2023.

Le **Programme de stages pratiques pour étudiants** a offert 51 711 occasions de stage, dépassant ainsi l'objectif annuel. Par ailleurs, de juillet à août 2022, la ministre et le secrétaire parlementaire a tenu des tables rondes avec un éventail diversifié d'intervenants. On y a examiné le rôle joué par le programme pour accroître la disponibilité des occasions d'apprentissage intégré au travail et encourager la participation à celles-ci.

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

Le ministère a soutenu les Canadiens confrontés à des obstacles pour ce qui est d'accéder au marché du travail au moyen de divers programmes et activités.

Le **Fonds d'intégration** a aidé 4 047 personnes en situation de handicap à augmenter leur participation économique et leur autonomie.

De janvier à décembre 2022, le ministère a tenu des consultations continues auprès des jeunes, des Autochtones, des fournisseurs de services et des employeurs. Ces consultations appuyaient la **stratégie d'emploi pour les Canadiens en situation de handicap**, qui vise à bâtir une société plus équitable pour les personnes en situation de handicap. La stratégie d'emploi fait partie du Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap du gouvernement.

En décembre 2022, dans la poursuite de la mise en œuvre du plan d'action, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap a annoncé la création d'un **Conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap**. Il formulera des conseils et des recommandations au ministre sur la façon de soutenir les entreprises canadiennes afin qu'elles deviennent plus enclines à embaucher des personnes en situation de handicap. Le conseil concevra, créera et déploiera un réseau pancanadien indépendant d'entreprises pour les personnes en situation de handicap dirigé par et pour les employeurs.

Le ministère a financé plus de 120 organismes de prestation de services autochtones au moyen du **Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones**. Ces organismes ont offert une formation pour les compétences et l'emploi adaptée à la culture destinée aux Premières Nations, aux Inuits, aux Métis et aux Autochtones vivant en milieu urbain ou non affiliés. Cette formation les aidera à améliorer leurs compétences, à renforcer leur participation au marché du travail et à atteindre leurs objectifs professionnels à long terme. Dans l'ensemble, la formation et d'autres mesures de soutien ont été offertes à 54 694 clients

autochtones, dont 48 442 nouveaux clients. Ainsi, 20 167 Autochtones ont trouvé un emploi et 6 204 sont retournés aux études pour suivre une formation supplémentaire.

Le ministère a adopté une approche renouvelée pour le **Fonds pour les compétences et les partenariats**, qui complète le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones. Cette approche appuie la formation pour l'emploi destinée aux Autochtones en misant sur des partenariats entre les organisations autochtones et les employeurs. Elle est fondée sur la mobilisation des partenaires du ministère et sera mise en œuvre en plusieurs phases.

Le ministère a établi 26 ententes visant de nouveaux projets au cours de l'exercice 2022 à 2023. L'appel de propositions dans le cadre duquel les projets ont été sélectionnés a accordé la priorité à cinq secteurs déterminés à la lumière des besoins des organisations et des employeurs autochtones. Ces secteurs sont les suivants :

- l'économie verte;
- les technologies de l'information et des communications;
- l'infrastructure;
- l'économie bleue;
- le secteur public autochtone.

Les deux programmes ont contribué à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones. Ils ont fourni des ressources spécialisées à l'appui des priorités dirigées par les Autochtones et ont contribué à réduire les écarts en matière de compétences et d'emploi entre les Canadiens autochtones et non autochtones. Le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones offre de la souplesse et de l'autonomie aux partenaires de prestation de services autochtones. En effet, ils peuvent concevoir et offrir des programmes qui répondent aux besoins de leurs collectivités respectives.

Le ministère a poursuivi ses efforts pour corriger le déséquilibre de pouvoir entre les travailleurs et les employeurs tout en veillant à ce que les employeurs puissent embaucher des travailleurs étrangers de manière efficace. En avril 2022, le gouvernement a annoncé la **Plan d'action pour les employeurs et la main-d'œuvre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)**. Parmi les mesures que comprend ce plan d'action, mentionnons :

- supprimer la politique de refus de traitement de 6 % pour les professions à bas salaire dans les secteurs de l'hébergement, de la restauration et du commerce de détail;
- faire passer la période de validité des évaluations de l'impact sur le marché du travail de 6 à 18 mois;
- permettre à titre provisoire aux employeurs de 7 secteurs touchés par des pénuries avérées de main-d'œuvre d'embaucher jusqu'à 30 % de leur main-d'œuvre dans le cadre du PTET pour des postes à bas salaire;
- augmenter de façon permanente la durée maximale d'emploi de 180 à 270 jours par an. Cela s'applique aux postes saisonniers qui sont déjà exemptés des plafonds imposés pour l'effectif de travailleurs étrangers temporaires.

Reconnaissant les défis continus auxquels doivent faire face les employeurs canadiens, le gouvernement du Canada a prolongé un certain nombre de ces mesures jusqu'au 30 octobre 2023.

De concert avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le ministère a mis en œuvre une série de modifications réglementaires au *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ces modifications protègent mieux les travailleurs étrangers temporaires et aident à prévenir les mauvais traitements et les abus pendant leur séjour au Canada. Elles exigent notamment que les employeurs fournissent à tous les travailleurs étrangers temporaires des renseignements sur leurs droits au Canada. Elles interdisent également les représailles des employeurs contre les travailleurs, en particulier contre ceux qui déposent des plaintes. Elles exigent aussi des employeurs qu'ils offrent un accès raisonnable aux services de soins de santé.

Le ministère a fait progresser l'élaboration d'éléments liés à la santé et à la sécurité pour appuyer l'inspection des logements fournis par l'employeur. À cette fin, il a tenu la première **table ronde consultative ministérielle sur le PTET** en juillet 2022. Un vaste groupe d'intervenants a participé à cette table ronde. Elle réunissait des représentants des administrations provinciales, territoriales et municipales, des organismes de soutien des travailleurs migrants, des associations d'employeurs et des représentants de gouvernements étrangers des pays sources. Les intervenants ont fait part de leurs points de vue et de leurs expériences en matière de logement.

Le ministère a continué de concentrer ses inspections de conformité dans les secteurs à risque élevé de non-conformité des employeurs. Le ministère peut ainsi responsabiliser les employeurs à l'égard du traitement des travailleurs. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, plus de 2 100 inspections auprès d'employeurs ont été effectuées, et dans le cadre de celles-ci, 95 % des employeurs ont été jugés conformes. Près de la moitié des employeurs ont été mis en conformité après avoir pu fournir une justification acceptable des infractions initiales et, dans certaines situations, ont été en mesure de corriger la situation. Des sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 1,6 million de dollars ont été imposées aux employeurs non conformes. Dans 7 cas, les employeurs se sont vu interdire de participer au PTET pour différentes durées. Le ministère a également continué d'améliorer la qualité et la rapidité des inspections des employeurs et a entrepris des travaux pour renforcer son régime de conformité.

En octobre 2022, le ministère a lancé le **Programme de soutien aux travailleurs migrants** pour aider les travailleurs à mieux comprendre et exercer leurs droits. Depuis, le programme a financé 10 organismes de soutien aux travailleurs migrants dans le cadre de 11 ententes visant à offrir des services d'orientation à l'aéroport et des services communautaires. Les services d'orientation à l'aéroport sont offerts dans trois aéroports canadiens : Vancouver, Calgary et Toronto. Les bénéficiaires d'un financement pour des services communautaires se trouvent en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, en Ontario, au Québec, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à Terre-Neuve-et-Labrador et à l'Île-du-Prince-Édouard. Ces organismes ont négocié des ententes avec près de 100 signataires d'ententes auxiliaires pour offrir des services communautaires partout au Canada.

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

Le gouvernement demeure déterminé à **moderniser le programme d'assurance-emploi**. À cette fin, il a entrepris 2 ans de consultations approfondies auprès des Canadiens et des intervenants en 2021 et 2022. Ces consultations se sont déroulées en 2 phases (d'août 2021 à février 2022 et d'avril 2022 à juillet 2022) et comprenaient des tables rondes avec les

intervenants, des soumissions écrites et un sondage en ligne. Les rapports « Ce que nous avons entendu » des 2 phases ont été publiés et demeurent accessibles en ligne (voir [Phase 1<sup>xii</sup>](#) et [Phase 2<sup>xiii</sup>](#)).

Le gouvernement s'est également engagé à prolonger la période de versement des **prestations de maladie de l'assurance-emploi** de 15 à 26 semaines. Cette prolongation vise à soutenir les travailleurs qui se retrouvent dans des circonstances difficiles parce qu'ils ont dû s'absenter temporairement de leur travail en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une quarantaine. Elle est entrée en vigueur le 18 décembre 2022 et s'applique aux nouvelles demandes ayant débuté à compter de cette date.

## Services aux Canadiens

Le ministère a continué d'améliorer l'expérience en ligne des étudiants emprunteurs dans le cadre du Programme canadien d'aide financière aux étudiants. Le programme a mis en place un système de communication de rappels de paiement pour les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent donc choisir de recevoir des rappels de paiement par courriel ou les annuler. Ils peuvent maintenant aussi communiquer avec le Centre de service national de prêts aux étudiants par courriel pour toute question de nature générale. Ces améliorations respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada.

Le ministère a entrepris plusieurs initiatives pour réaliser des gains d'efficience dans le traitement des demandes d'évaluation de l'impact sur le marché du travail (EIMT). Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a traité 64,8% plus de dossiers qu'au cours de l'exercice précédent. Il a aussi amélioré son temps moyen de traitement de 11,5 jours ouvrables.

Des fonds supplémentaires, des mesures de rationalisation et des efforts de modernisation ont permis au ministère de réduire les procédures administratives et les points de contact pour les employeurs. Le ministère est mieux positionné pour répondre à la demande sans précédent des employeurs et améliorer le service aux Canadiens.

L'un des principaux efforts de modernisation a été la transition vers le portail EIMT en ligne qui est devenu la principale méthode de présentation des demandes d'EIMT. Le ministère a appuyé la transition des principaux partenaires vers le portail en ligne et a activement fait la promotion du portail auprès des nouveaux employeurs. Le portail EIMT en ligne amélioré présente aussi des avantages pour les clients. Il offre un enchaînement intuitif de questions relatives à la demande et la possibilité d'obtenir des mises à jour en temps réel de l'état de la demande. Il permet aussi de consulter la correspondance et les lettres de décision émises par Service Canada. De façon générale, le portail EIMT en ligne accélère le temps de traitement.

Le ministère a revu le cadre de mesure du rendement de la **Stratégie emploi et compétences jeunesse**. L'objectif est de recueillir des données désagrégées au-delà des grandes catégories que sont le statut d'Autochtone, le genre, l'appartenance à une minorité visible et l'incapacité. Ces mises à jour, en plus d'autres visant la collecte de données, appuieront la prise de décisions concernant l'amélioration de la conception et de l'exécution du programme de la SECJ. Elles procureront des renseignements qui soutiendront la capacité de la stratégie d'évaluer les interventions et les mesures de soutien qui conviennent le mieux à des groupes de jeunes donnés.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le ministère a déployé plusieurs initiatives pour recueillir des données sur les programmes aux fins de l'analyse comparative entre les sexes plus. Ces initiatives visent à améliorer la qualité des données recueillies pour mesurer et surveiller les résultats en matière de genre et de diversité dans les programmes d'acquisition de compétences. Entre autres, le ministère :

- a élaboré un dictionnaire de données de l'ACS plus pour corriger les incohérences dans la définition et la catégorisation des renseignements sociodémographiques des participants au programme. Ce dictionnaire évolutif fournit une terminologie uniforme pour les variables sociodémographiques recueillies dans les programmes d'acquisition de compétences. Cela renforce la capacité de découvrir et de comparer les données entre ces programmes afin de mieux analyser et mesurer leurs résultats;
- a entrepris 2 projets de couplage de données. Ces projets permettent de mieux comprendre les résultats du programme pour les personnes en situation de handicap et les jeunes méritant l'équité qui sont confrontés à des obstacles à l'emploi. Le couplage des données relie des ensembles de données admissibles et permet aux décideurs d'accéder à des données existantes provenant de différentes sources et leur évite de devoir recueillir de nouvelles données. Ces initiatives réduisent le fardeau administratif et créent des ensembles de données plus robustes permettant d'examiner les résultats de divers participants au programme;
- a mené à bien 4 projets de recherche qualitative pour mieux comprendre les expériences vécues par les groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ils s'intéressent notamment à leurs expériences des programmes d'acquisition de compétences ou à leurs perceptions à leur égard. Ces projets ont examiné les obstacles à l'emploi auxquels sont confrontés les jeunes difficiles à joindre et les stratégies des employeurs pour faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les métiers spécialisés. Ils ont également examiné les pratiques exemplaires en matière de soutien global pour les groupes dignes d'équité. Ils ont aussi examiné des façons d'améliorer les taux d'autodéclaration volontaire chez les participants aux programmes ministériels pour les compétences et l'emploi.

Le ministère a continué d'analyser les profils sociodémographiques des bénéficiaires du **Programme canadien pour l'épargne-études** (PCEE). Pour ce faire, il a couplé ses données administratives aux données du recensement de la plateforme de liens longitudinaux entre l'éducation et le marché du travail de Statistique Canada. Les données obtenues ont servi à éclairer les efforts continus en matière de politiques et de sensibilisation.

Le ministère a commencé à présenter les résultats du Programme canadien pour l'épargne-étude en les ventilant par sexe dans son rapport statistique annuel de 2020. Il passe progressivement de la collecte de données sur le sexe à la collecte de données sur le genre. À l'heure actuelle, les promoteurs recueillent des renseignements sur le sexe (homme ou femme) du bénéficiaire pendant le processus de demande. Le ministère travaille à modifier ses systèmes afin que les promoteurs puissent maintenant recueillir des renseignements sur le genre. Ces modifications instaureront notamment une option pour indiquer le genre non binaire et une option pour indiquer qu'aucun renseignement sur le genre n'a été fourni.

Le ministère a continué de recueillir des données sur divers aspects de l'aide financière fédérale aux étudiants dans le cadre du **Programme canadien d'aide financière aux étudiants** (PCAFE). Ces données concernaient notamment les versements de prêts et bourses, le niveau



d'endettement des étudiants, l'utilisation du Programme d'aide au remboursement et les taux de défaut de paiement et de remboursement. Les données recueillies dans le cadre du PCAFE ont été analysées selon le genre, l'âge, la province, le revenu, les statuts d'Autochtone et de personnes en situation de handicap et le type de programme. Cela a permis au ministère de mesurer les répercussions de changements particuliers sur divers groupes d'élèves en fonction du genre et des groupes d'âge. Le ministère a également couplé ses données administratives à d'autres sources de données au moyen de la plateforme de liens longitudinaux entre l'éducation et le marché du travail de Statistique Canada. Il a ainsi pu accroître sa capacité d'analyser les répercussions selon le genre et la diversité et d'en rendre compte.

Le ministère recueille des données auprès des bénéficiaires de financement du **Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)** qui, dans la mesure du possible, sont ventilées selon le genre et les populations cibles desservies. Cette ventilation comprend les étudiants autochtones, les étudiants en situation de handicap, les étudiants racisés, les étudiants s'identifiant comme faisant partie de la communauté 2ELGBTQI+, les étudiants issus de ménages à faible revenu, les étudiants en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Elle comprend également les étudiants pris en charge ou qui ont cessé d'être pris en charge parce qu'ils ont atteint la limite d'âge, les étudiants nouvellement arrivés au Canada, les étudiants issus de communautés de langue officielle en situation minoritaire et les étudiants vivant dans une région rurale, éloignée ou nordique.

Par exemple, dans le cadre d'**Expérience compétences mondiales (ECM)**, Universités Canada et Collèges et Instituts Canada recueillent et échangent des renseignements avec le ministère sur les participants au programme. D'avril 2022 à mars 2023, 68 % des participants se sont identifiés comme des étudiants issus de ménages à faible revenu, 17 % comme des étudiants en situation de handicap et 13 % comme des étudiants autochtones. Remarque : 20 % des participants se sont identifiés comme appartenant à plus d'un de ces trois groupes prioritaires.

**Service jeunesse Canada (SJC)** reçoit des données trimestrielles qui servent à déterminer la participation des groupes cibles au programme. Ces groupes cibles comprennent les jeunes autochtones, les jeunes noirs et racisés, les jeunes en situation de handicap et les jeunes vivant dans des régions rurales ou éloignées. Ils comprennent également les jeunes appartenant à la communauté 2ELGBTQI+, les jeunes issus de familles à faible revenu, les jeunes nouveaux arrivants et les jeunes des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, 81 % des participants de SJC ont indiqué provenir de populations autochtones et mal desservies.

SJC continue d'appliquer l'ACS plus pour améliorer ses programmes. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le programme a activement encouragé une participation accrue des organismes dirigés par des membres des populations autochtones et mal desservies. À cette fin, il a établi un volet de financement de microsubventions pour la diversité et a accordé la priorité aux organismes diversifiés dans tous les volets de financement.

## **Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et objectifs de développement durable**

Le ministère a contribué aux objectifs de développement durable (ODD) de diverses façons.

ODD 1 (Éliminer la pauvreté) : par l'entremise du Programme de formation pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PFCEA), le ministère a offert de la formation liée à l'emploi et du soutien au perfectionnement professionnel à 54 694 clients autochtones, dont 48 442 nouveaux clients, ce qui les a aidés à participer à la population active.

ODD 5 (Égalité entre les sexes) : le PFCEA a soutenu 27 342 femmes autochtones, dont 24 217 nouvelles participantes, ce qui représentait 50 % des participants au programme. Cela comprenait des mesures de soutien comme les frais de garde d'enfants et de transport.

ODD 8 (Travail décent et croissance économique) : le PFCEA a contribué à réduire les écarts de compétences et d'emploi entre les Autochtones et les non-Autochtones. Il a offert de la formation et du soutien liés à l'emploi à 6 271 Autochtones en situation de handicap.

ODD 5 (Égalité entre les sexes) : le ministère a contribué à cet objectif au moyen des prestations de maternité, parentales et de proche aidant de l'assurance-emploi. Il y a eu une hausse du nombre de demandes de prestations de maternité (176 900 au cours de l'exercice 2021 à 2022). De plus, la proportion de demandes de prestations parentales établies par des hommes a augmenté de 28,3 % au cours de l'exercice 2021 à 2022.

ODD 8 (Travail décent et croissance économique) : le Programme d'appui aux solutions sectorielles pour la main-d'œuvre a aidé les groupes dignes d'équité à accéder à de la formation. Ces groupes comprennent les femmes, les Autochtones, les nouveaux arrivants, les Canadiens racisés, les personnes en situation de handicap et les membres de la communauté LGBTQ2+.

ODD 4 (Éducation de qualité) : le Programme canadien pour l'épargne-études a aidé des étudiants à accéder aux études postsecondaires en versant des subventions dans leur régime enregistré d'épargne-études (REEE). En 2022, 493 299 étudiants de niveau postsecondaire ont utilisé en moyenne 10 359 \$ de leur REEE pour payer leurs études.

ODD 4 (Éducation de qualité) : le Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants a encouragé l'égalité d'accès aux ressources éducatives et aux systèmes de soutien pour les étudiants qui sont confrontés à de plus grands obstacles à l'éducation. Ceux-ci incluent :

- les étudiants autochtones;
- les étudiants issus de minorités visibles et racisés;
- les étudiants en situation de handicap;
- les étudiants vivant dans un ménage à faible revenu;
- les étudiants s'identifiant comme membre de la communauté 2ELGBTQI+.

ODD 4 (Éducation de qualité), ODD 8 (travail décent et croissance économique) et ODD 10 (Inégalités réduites) : le programme Expériences compétences mondiales a aidé des étudiants à étudier et travailler à l'étranger. Cela accroît leur éducation et leur aptitude à l'emploi. Ces étudiants incluent des étudiants issus de ménages à faible revenu, des étudiants autochtones et des étudiants en situation de handicap.

ODD 4 (Éducation de qualité) : le programme Service jeunesse Canada (SJC) a soutenu des jeunes dans leur parcours d'apprentissage tout au long de leur vie en leur offrant des occasions de bénévolat dans leur collectivité.

ODD 4 (Éducation de qualité) : le Programme canadien d'aide financière aux étudiants a offert des bourses et des prêts aux étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen. Il s'agit notamment d'étudiants ayant des personnes à charge et d'étudiants en situation de handicap.

## Innovation

**Programme de développement de la main-d'œuvre des communautés** : ce programme met à l'essai des approches novatrices pour soutenir le développement économique à l'échelle locale. Il encourage la collaboration entre les acteurs communautaires, y compris les employeurs et les fournisseurs de formation. Ensemble, ces intervenants améliorent les compétences des chercheurs d'emploi pour qu'ils soient en mesure d'occuper les emplois émergents. Les leçons tirées du programme amélioreront les initiatives de perfectionnement des compétences. Les projets commenceront dans les collectivités rurales et éloignées du pays à l'été 2023. Les résultats en seront présentés dans le Rapport sur les résultats ministériels de 2023 à 2024.

**Projet pilote d'enquête sur l'information sur le marché du travail et de l'inventaire des compétences des Premières Nations** : au 31 mars 2023, plus de 100 collectivités des Premières Nations participaient à ce projet pilote. Il contribue à combler une lacune continue en matière d'information sur le marché du travail. Le projet donne aux communautés la capacité de recueillir et d'analyser leurs propres données afin d'améliorer la planification et le jumelage avec les emplois disponibles. Le projet pilote s'est prolongé pendant l'exercice 2023 à 2024.

**Compétences pour réussir** : le programme a financé 57 projets dont les promoteurs ont développé des outils novateurs et des approches de formation pour soutenir tous les Canadiens sur le marché du travail, y compris les groupes sous-représentés. Des milliers de Canadiens ont ainsi amélioré leurs compétences au moyen de pratiques et d'outils diffusés à grande échelle.

**Modèle de centres d'appels de l'assurance-emploi efficace** : le ministère a instauré un modèle pour optimiser la répartition de la charge de travail entre les centres d'appels de l'assurance-emploi et les centres de traitement. Plus de 180 agents, épaulés par des spécialistes et des chefs d'équipe, ont atteint un taux de résolution au premier contact de 87 % des demandes d'assurance-emploi, assurant ainsi que les besoins des clients soient satisfaits.

## Résultats atteints

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des 3 derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels de 2020 à 2021	Résultats réels de 2021 à 2022	Résultats réels de 2022 à 2023
------------------------	-------------------------------------	-------	-----------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

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.	Emploi ou retour aux études grâce aux transferts de fonds fédéraux versés à l'appui de programmes de formation provinciaux ou territoriaux axés sur le perfectionnement des compétences ou l'acquisition d'une formation propre à un emploi	Non disponible <sup>1</sup>	Mars 2023	267 490 (2019 à 2020) <sup>2</sup>	278 995 (2020 à 2021) <sup>2</sup>	268 124 (2021 à 2022) <sup>2</sup>
	Nombre de Canadiens qui reçoivent dans leur province ou territoire une formation axée sur les compétences ou des services en matière d'emploi faisant l'objet d'un soutien du gouvernement du Canada sous la forme de transferts de fonds	Non disponible <sup>1</sup>	Mars 2023	804 070 (2019 à 2020) <sup>2</sup>	607 149 (2020 à 2021) <sup>2</sup>	664 922 (2021 à 2022) <sup>2</sup>
	Emploi ou retour aux études grâce à une formation ou à des mesures de soutien incluses dans des programmes administrés par le gouvernement fédéral	151 945	Mars 2023	96 945 <sup>3</sup>	196 498 <sup>3</sup>	132 975 <sup>4</sup>
	Nombre de Canadiens qui reçoivent une formation ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi grâce à des programmes administrés par le gouvernement fédéral	166 121	Mars 2023	152 212 <sup>3</sup>	285 684 <sup>3</sup>	269 607 <sup>5</sup>
	Différence dans le pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège	Hausse d'au moins 3 % (2022)	Mars 2023	Baisse de 1 % (2020)	Hausse de 5,7 % (2021)	Baisse de 2,6 % (2022) <sup>6</sup>
	Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège	Au moins 45,5 % (2022)	Mars 2023	44,6 % (2020)	45,2 % (2021)	44,5 % (2022) <sup>6</sup>

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient.	Différence dans le taux d'emploi des Autochtones (membres des Premières Nations inscrits et non inscrits, Inuits et Métis) par rapport aux Canadiens non autochtones <sup>7</sup>	15,6 points de pourcentage ou moins	Mars 2027	14,1 points de pourcentage (Recensement de 2021)	14,1 points de pourcentage (Recensement de 2021)	14,1 points de pourcentage (Recensement de 2021)
	Différence dans le taux d'emploi des Canadiens en situation de handicap par rapport aux personnes qui ne sont pas en situation de handicap <sup>7</sup>	25,2 points de pourcentage ou moins	Mars 2024	20,8 points de pourcentage (Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017)	20,8 points de pourcentage (Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017)	20,8 points de pourcentage (Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017)
	Différence dans le taux d'emploi des femmes par rapport aux hommes <sup>7</sup>	5,6 points de pourcentage ou moins	Mars 2027	6,1 points de pourcentage (Recensement de 2021) <sup>8</sup>	6,1 points de pourcentage (Recensement de 2021) <sup>8</sup>	6,1 points de pourcentage (Recensement de 2021) <sup>8</sup>
	Différence dans le taux d'emploi des membres de minorités visibles par rapport à celui de la population n'appartenant pas à une minorité visible <sup>7</sup>	6,1 points de pourcentage ou moins	Mars 2027	4,6 points de pourcentage (Recensement de 2021)	4,6 points de pourcentage (Recensement de 2021)	4,6 points de pourcentage (Recensement de 2021)
Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les transitions d'emplois telles qu'une perte d'emploi, une maladie, ou un congé de maternité ou parental.	Ratio prestataires-chômeurs ayant cotisé à l'assurance-emploi (P/CC)	64,3 %	Mars 2023	64,4 % (Mars 2019 à 2020) <sup>8</sup>	Non disponible <sup>9</sup>	Non disponible <sup>9</sup>
Les étudiants, notamment ceux issus de familles à revenu faible ou moyen, ont accès à des mesures de soutien financées	Pourcentage de jeunes adultes canadiens à revenu faible ou moyen qui font des études postsecondaires	Au moins 50,5 % (2018)	Mars 2023	50,1 % (2017)	50,1 % (2018)	51,5 % (2019)

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

par le gouvernement fédéral pour les aider à poursuivre des études postsecondaires.	Pourcentage d'enfants de moins de 18 ans qui étaient admissibles au Bon d'études canadien ou au montant supplémentaire de la Subvention canadienne pour l'épargne-études et pour qui l'une ou l'autre de ces prestations a été émise au cours du présent exercice	Au moins 30 %	Décembre 2022	28,5 % (2017)	31,2 % (2018)	32,3 % (2019) <sup>10</sup>
Les étudiants emprunteurs sont en mesure de rembourser leur dette d'études fédérale.	Pourcentage de prêts en cours de remboursement qui sont payés chaque année	Au moins 11 % <sup>11</sup>	Mars 2023	11,9 % (2020 à 2021)	15,8 % (2021 à 2022)	15,8 % (2021 à 2022) <sup>12</sup>
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins <sup>13</sup>	Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des programmes d'apprentissage, de développement des compétences et d'emploi	25 sur 25	Mars 2023	17 sur 23	19 sur 25	19 sur 25
	Pourcentage des versements de prestations d'assurance-emploi ou des avis de non-versement envoyés dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande	Au moins 80 %	Mars 2023	88,8 %	85,4 %	76,2 % <sup>14</sup>
	Pourcentage de demandes de réexamen de l'assurance-emploi traitées dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande	Au moins 80 %	Mars 2023	88,7 %	83,7 %	33,8 % <sup>15</sup>
	Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveau-nés émis en 10 jours ouvrables	Au moins 95 %	Mars 2023	99 %	100 %	100 %

	Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier Service Canada au moyen d'identités numériques de confiance intégrées dans les provinces et les territoires participants	5 %	Mars 2024	5,7 %	6,3 %	5 %
--	---	-----	-----------	-------	-------	-----

Remarques :

1. Les programmes exécutés par les provinces et les territoires fixent leurs propres objectifs annuels.
2. Les résultats combinent ceux des ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et ceux des ententes sur le développement de la main-d'œuvre (EDMO). Comme il y a un décalage d'un an dans l'obtention des données, les résultats indiqués reflètent ceux des années précédentes.
3. De nombreux programmes fédéraux contribuent au résultat pour cet indicateur, y compris le Programme de stages pratiques pour étudiants. Depuis la publication des Rapports sur les résultats ministériels des exercices 2020 à 2021 et 2021 à 2022, les résultats réels pour ce programme ont été mis à jour. Ainsi, le résultat réel de ce programme pour l'exercice 2020 à 2021 était de 45 593 (ce qui comprend 655 pour l'initiative d'apprentissage innovant intégré en milieu de travail), et pour l'exercice 2021 à 2022, il était de 83 073. Le résultat consolidé de cet indicateur a donc été mis à jour en conséquence.
4. Le résultat prend en compte le nombre réel de participants aux programmes fédéraux suivants : Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones (PFCEA) : 26 371; Fonds d'intégration pour les personnes handicapées : 2 846; Fonds pour les compétences et les partenariats : 110; Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE) : 51 711 (25 499 pour le PSPE et 26 212 pour l'Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail [à noter que le PSPE indique seulement le nombre d'occasions et non le nombre de Canadiens qui y participent, car il est possible qu'au cours d'une année, une même personne participe à plus d'une occasion]); Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : 50 757 (comprend le Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : 12 581 et Emplois d'été Canada (EEC) : 38 218); Compétences pour réussir : 1 138. Le Programme de développement de la main-d'œuvre des communautés (PDMOC) a déclaré qu'aucun projet n'avait débuté en 2023 à 2024.
5. Le résultat prend en compte le nombre réel de participants aux programmes fédéraux suivants : Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones (PFCEA) : 48 442; Fonds d'intégration pour les personnes handicapées : 4 047; Fonds pour les compétences et les partenariats : 75; Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE) : 51 711 (25 499 pour le PSPE et 26 212 pour l'Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail [à noter que le PSPE indique seulement le nombre d'occasions et non le nombre de Canadiens qui y participent, car il est possible qu'au cours d'une année, une même personne participe à plus d'une occasion]); Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ), 132 244, (comprend le Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : 17 241 et Emplois d'été Canada (EEC), 115 003; Compétences pour réussir : 33 088. Le Programme de développement de la main-d'œuvre des communautés (PDMOC) a déclaré qu'aucun projet n'avait été mis en œuvre en 2023 à 2024.

6. La baisse des taux de chômage en 2022 a eu une incidence importante sur la participation aux études post-secondaires comparativement aux tendances antérieures observées pendant la pandémie de COVID-19.
7. De nombreux facteurs peuvent avoir des répercussions sur les taux d'emploi dans un groupe en particulier ou avoir des répercussions différentes selon le groupe. Les programmes d'EDSC ne peuvent pas être considérés comme les seuls responsables des changements aux écarts entre les taux d'emploi.
8. La pandémie de COVID-19 a entraîné des répercussions disproportionnées sur l'emploi des femmes par rapport aux hommes sur le marché du travail.
9. En raison des changements temporaires apportés au programme d'assurance-emploi en réponse à la pandémie de COVID-19, cet indicateur ne pourra pas produire de résultats pour les exercices 2020 à 2021 et 2021 à 2022 en raison de l'indisponibilité des données. Étant donné qu'il y a également un délai d'un an dans l'obtention des données, les résultats de l'exercice 2022 à 2023 seront fournis dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'exercice 2023 à 2024.
10. En raison d'un délai dans l'obtention des données provenant de Statistique Canada, le résultat pour l'exercice 2022 à 2023 s'appuie sur les données de 2019, qui sont les plus récentes disponibles.
11. Les résultats ne sont pas disponibles pour cet indicateur en raison des difficultés associées à l'accès à la plateforme de liens longitudinaux entre l'éducation et le marché du travail de Statistique Canada et au couplage avec les données administratives du Programme canadien pour l'épargne-études.
12. Un délai d'un an a été intégré à la production des résultats à compter de l'exercice 2022 à 2023 plutôt que 2023 à 2024.
13. Les normes de service sont publiées sur [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
14. En moyenne, les clients admissibles ont reçu leur premier paiement à l'intérieur d'un délai de 24 jours. Les résultats sont inférieurs à la cible de 80 % en raison notamment d'une augmentation imprévue des demandes liées au variant Omicron de la COVID-19. En 2022 à 2023, Service Canada a embauché et formé plus de 600 ressources supplémentaires afin de respecter sa norme de service à l'avenir et de réduire le nombre de demandes à un niveau gérable.
15. Ce résultat s'explique en grande partie par les 1,8 million d'avis de dette concernant le remboursement du paiement anticipé de la prestation d'assurance-emploi d'urgence. Ces avis ont été envoyés aux clients entre novembre 2021 et juillet 2022. Ils sont à l'origine de plus de 77 000 demandes de réexamen depuis novembre 2021. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, Service Canada a reçu plus de 115 000 demandes de réexamen, ce qui représente plus du double du volume annuel habituel. Ce volume élevé de demandes a empêché le ministère d'atteindre la cible.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xiv</sup>.



## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Apprentissage, développement des compétences et emploi, les dépenses budgétaires de l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	11 339 927 906	36 122 188 683	33 351 685 396	32 666 489 864	(3 455 698 819)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	24 782 260 777	21 917 318 584	21 917 318 584	(2 864 942 193)
Recettes prévues affectées aux dépenses	987 794 544	987 794 544	1 559 173 419	1 432 608 653	444 814 109
Dépenses nettes	10 352 133 362	10 352 133 362	9 875 193 393	9 316 562 627	(1 035 570 735)
Explication de l'écart : l'écart entre les dépenses brutes réelles et prévues pour l'exercice 2022 à 2023 est principalement attribuable aux dépenses réelles associées aux prestations d'assurance-emploi versées en vertu de la Partie I de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> qui ont été inférieurs à celles projetées.					
L'écart entre les dépenses nettes réelles et prévues est principalement attribuable à la disparition progressive des programmes d'urgence et de redressement, lesquels ont entraîné des dépenses inférieures à celles projetées. L'écart est aussi attribuable aux ajustements concernant les activités toujours en cours en lien avec ces programmes, notamment en matière d'intégrité et de recouvrement, ainsi qu'au calcul des allocations.					

Consulter le [Cadre financier](#) du ministère pour une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xv</sup>.

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
11 607	17 216	5 609
Explication de l'écart : l'écart entre les équivalents temps plein réels et prévus reflète principalement l'embauche d'employés supplémentaires pour traiter les demandes d'assurance-emploi et pour améliorer l'accessibilité des centres 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 figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xvi</sup>.

## 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

Le ministère a continué de soutenir la santé et la sécurité dans les milieux de travail sous réglementation fédérale en :

- exigeant que les employeurs sous réglementation fédérale prennent des mesures préventives pour réduire la maladie et les blessures en milieu de travail;
- élaborant des modifications réglementaires à l'appui de la santé et de la sécurité au travail.

Le ministère a également adopté des règlements pour exiger des employeurs sous réglementation fédérale qu'ils mettent gratuitement des produits menstruels à la disposition des travailleurs dans le lieu de travail. Ils doivent fournir des tampons et des serviettes hygiéniques dans les toilettes (ou dans un autre espace contrôlé par l'employeur) de manière à ce que tout travailleur qui en a besoin pendant son travail ait accès à ces produits dans son lieu de travail. La version définitive du règlement a été publiée en mai 2023 et il entrera en vigueur le 15 décembre 2023.

Le ministère a conclu son travail avec les gouvernements provinciaux et territoriaux en vue de la ratification et de la mise en œuvre de la **Convention 190 de l'Organisation internationale du travail (OIT)**, la Convention sur la violence et le harcèlement, 2019. Le gouvernement du Canada a officiellement ratifié la convention avec l'OIT le 30 janvier 2023. Il a ainsi signalé son engagement à créer des milieux de travail exempts de violence et de harcèlement pour tous.

#### Les conditions de travail sont équitables et inclusives

Le ministère a continué d'appuyer un groupe de travail externe composé d'experts pour **examiner la Loi sur l'équité en matière d'emploi** et formuler des conseils à l'intention du ministre du Travail. Le groupe de travail a présenté l'ébauche de son rapport final et de ses recommandations au ministre du Travail en avril 2023.

Parallèlement, 11 projets pluriannuels ont été financés dans le cadre du programme **Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité**. Ces projets appuieront les employeurs dans leurs efforts pour accroître la représentation des groupes désignés dans des domaines où ils sont peu représentés. Cet objectif sera atteint grâce à des partenariats et à des stratégies sectorielles.

Le ministère a poursuivi ses efforts pour renforcer les droits des travailleurs employés par les plateformes numériques. En décembre 2022, le ministère a mené des consultations auprès des intervenants et du public sur **l'amélioration des mesures de protection des travailleurs à la demande** en vertu du *Code canadien du travail* (le code). Un rapport « Ce que nous avons entendu » a été publié en mars 2023. Ce processus appuie un engagement énoncé dans le budget

de 2023 d'améliorer la protection des emplois des travailleurs à la demande sous réglementation fédérale.

Le ministère a continué de préparer une politique sur la **limitation des communications liées au travail en dehors des heures normales de travail**. À cette fin, il a consulté des experts, des syndicats, des employés, des employeurs et d'autres intervenants sur la question de la santé mentale en milieu de travail. Les points de vue et les commentaires des intervenants contribuent à façonner la voie à suivre pour cette importante initiative.

Le ministère a tenu des consultations sur **l'interdiction du recours à des travailleurs de remplacement** dans les secteurs sous réglementation fédérale. Ces consultations portaient également sur l'amélioration du processus d'examen des activités visant à assurer la santé et la sécurité pendant un arrêt de travail en vertu de la partie I du code. Au total, 57 organismes ont participé à 5 tables rondes avec des représentants des syndicats et des employeurs ainsi qu'avec des représentants autochtones. De plus, 71 observations écrites ont été reçues, et 45 personnes ont partagé des histoires et des commentaires personnels. L'importance de cette initiative a été réitérée dans un engagement pris dans le budget de 2023 de déposer des modifications visant le code.

Depuis le 1er décembre 2022, les employés des industries sous réglementation fédérale ont droit à jusqu'à 10 jours de **congés payés pour raisons médicales** par année. Ces jours de congé sont cumulés graduellement chaque mois d'emploi. De plus, le ministère continuera d'encourager les provinces et les territoires à légiférer sur les congés de maladie payés partout au pays.

Le budget de 2023 incluait un engagement à modifier le code afin de créer un nouveau congé distinct pour les travailleuses des secteurs sous réglementation fédérale qui vivent une fausse couche. Le ministère a tenu des consultations avec les intervenants afin de déterminer comment un **congé payé pour fausse couche ou mortinaissance** pourrait être mis en œuvre de manière efficace. Le ministère élabore actuellement une loi à l'appui de ces modifications.

Les modifications au *Code canadien du travail* porteront également sur les 8 semaines de congé de deuil non payé pour les employés sous réglementation fédérale qui doivent composer avec une mortinaissance ou le décès d'un enfant. Ce congé de deuil est inclus dans le projet de loi C-3, *Loi modifiant le Code criminel et le Code canadien du travail*

De plus, le ministère a continué d'élaborer une politique visant à renforcer les dispositions pour les employées qui doivent être réaffectées à d'autres fonctions pendant la grossesse et l'allaitement.

En ce qui concerne le **travail forcé**, le ministère a dirigé les travaux interministériels à l'appui de l'engagement du mandat du ministre du Travail. Cet engagement consiste à déposer un projet de loi pour éradiquer le travail forcé des chaînes d'approvisionnement canadiennes. Ce travail comprenait :

- d'analyser les présentations obtenues par l'entremise d'un portail de consultation mis en ligne au printemps 2022 sur les principaux éléments des modèles législatifs de la chaîne d'approvisionnement;
- de participer aux travaux d'élaboration d'une norme nationale canadienne sur la diligence raisonnable en matière de droits de la personne dirigés par Affaires mondiales Canada;

- d'effectuer des recherches et des analyses sur le risque de travail forcé et de collaborer avec d'autres ministères et pays à ce sujet;
- de continuer de collaborer avec des intervenants nationaux et internationaux pour lutter contre l'exploitation dans les chaînes d'approvisionnement, y compris dans le cadre de forums internationaux.

Ces mesures contribuent directement à favoriser le respect des normes internationales du travail, tant au Canada qu'à l'étranger.

En outre, le ministère a continué de négocier et de mettre en œuvre des **chapitres sur le travail dans les accords de libre-échange du Canada**. Ces chapitres assurent la protection des droits et principes liés au travail à l'échelle internationale.

Le ministère a financé un projet de Vision mondiale Canada visant à renforcer les capacités des autorités syndicales mexicaines, des employeurs et des travailleurs agricoles à protéger les droits du travail. Il vise également à lutter contre le travail forcé et le travail des enfants dans les secteurs de culture de la tomate, du concombre et de l'aubergine dans les États de Sinaloa et de Jalisco.

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

Par l'entremise du **Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC)**, le ministère aide les syndicats et les employeurs de compétence fédérale pendant le processus de négociation collective. Ainsi, au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a nommé 204 conciliateurs pour appuyer les parties pendant les négociations.

Le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) offre également aux parties un soutien quotidien pendant la durée de l'entente afin de favoriser des relations de travail axées sur la collaboration. Ce soutien aide également les milieux de travail à mieux gérer et prévenir les conflits en milieu de travail. Il procède au moyen d'ateliers de formation, d'initiatives conjointes animées et d'activités de médiation des griefs. Au total, le ministère a effectué 164 interventions au cours de l'exercice 2022 à 2023.

## **Services aux Canadiens**

Le Programme du travail du ministère a complété des recherches afin de mieux comprendre les besoins de ses clients et d'améliorer la prestation de ses services par voie numérique. Le ministère a élaboré un plan d'action à la lumière de cette recherche. Le plan comprend, par exemple, l'élaboration d'une stratégie de transformation des services numériques ainsi qu'une feuille de route de renouvellement du Web.

Le ministère a également effectué des recherches auprès des utilisateurs sur le processus de traitement des demandes utilisé dans le cadre du Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail. Cette recherche a aidé le ministère à améliorer les formulaires et les communications pour les clients qui ont subi une blessure professionnelle causée par un tiers. Ces améliorations aideront les clients à mieux comprendre leurs droits et leurs options en matière de prestations.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le Programme du travail du ministère a appliqué l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS plus) à ses initiatives réglementaires afin de garantir des résultats inclusifs pour divers groupes de personnes. Par exemple, il l'a appliquée à son initiative de réglementation visant à fournir des produits menstruels en milieu de travail. L'analyse a permis de déterminer qu'il est nécessaire de fournir des produits menstruels dans toutes les toilettes, y compris celles des hommes. Cela garantit que les hommes non binaires et transgenres pourront profiter de cette modification.

Les 10 jours de congé payé pour raisons médicales bénéficieront à des employés présentant divers profils démographiques dans les secteurs sous réglementation fédérale visés par la partie III du *Code canadien du travail*. Bien qu'il ne s'agisse que d'une petite partie de l'effectif du Canada (environ 6 % de tous les employés), cette mesure profitera aux travailleurs ayant des caractéristiques démographiques diverses. Il est notamment question des membres des minorités visibles (26 % de l'effectif touché), des personnes en situation de handicap (3,9 %) et des Autochtones (2,4 %). Les hommes et les femmes ont un accès égal aux nouvelles dispositions sur les congés. Toutefois, les hommes représentent les 2 tiers des employés du secteur privé sous réglementation fédérale (61 %).

## Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et objectifs de développement durable

Le ministère a mis en œuvre des rapports sur les écarts salariaux pour les employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Ces données permettent de cerner les écarts salariaux auxquels sont confrontés les femmes, les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les minorités visibles dans différents secteurs et diverses professions. Ces renseignements aideront le ministère à contribuer aux objectifs de développement durable (ODD) 5 (Égalité de genre) et 8 (Travail décent et croissance économique) en surveillant les résultats et en mettant en œuvre diverses mesures.

Le ministère recueille également d'autres données en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Celles-ci font état de la représentation des femmes, des Autochtones, des personnes en situation de handicap et des minorités visibles dans les postes décisionnels et les postes très bien rémunérés. Ces données aident le ministère à surveiller les progrès réalisés vers l'ODD 8 (Travail décent et croissance économique).

## Innovation

**Outil de triage utilisant l'intelligence artificielle** : le ministère a mis à l'essai un outil utilisant l'intelligence artificielle pour trier les plaintes relatives aux normes du travail. L'outil visait à faciliter le traitement de ces plaintes par le personnel. Cependant, l'essai a démontré que l'outil n'était pas encore suffisamment précis pour être utilisé à grande échelle. L'expérience a toutefois enseigné au ministère comment utiliser l'intelligence artificielle dans son travail. Elle a notamment souligné les limites d'un tel outil et ce qu'il fallait pour qu'il soit efficace.

Le ministère a élaboré un protocole expérimental pour déterminer si des communications proactives peuvent améliorer la conformité des employeurs aux normes du travail fédérales.

L'initiative a utilisé des approches d'introspection comportementale fondées sur des études du comportement humain. L'objectif est de déterminer si l'envoi aux employeurs d'une lettre contenant de l'information et des conseils peut favoriser la conformité des employeurs. L'expérience devrait être mise en œuvre à l'automne 2023, et les résultats sont attendus au cours de l'exercice 2024 à 2025. Trouver des moyens d'encourager la conformité assure de meilleurs lieux de travail aux Canadiens.

## Résultats atteints

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Conditions et relations de travail, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des 3 derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels de 2020 à 2021	Résultats réels de 2021 à 2022	Résultats réels de 2022 à 2023
Les milieux de travail sont sécuritaires et sains	Nombre d'infractions en matière de santé et de sécurité signalées en vertu du <i>Code canadien du travail</i> (partie II), par 1 000 employés sous réglementation fédérale	9 ou moins <sup>1</sup>	Mars 2023	2,0	5,0 <sup>2</sup>	10,4 <sup>3</sup>
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	Au moins 65 % <sup>4</sup>	Septembre 2022	74 %	74 %	78 %
	Nombre moyen, sur trois ans, d'infractions démontrées signalées en vertu du <i>Code canadien du travail</i> (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale	3 ou moins <sup>1</sup>	Mars 2023	2,6 (2018 à 2021)	2,7 (2019 à 2022)	2,2 (2020 à 2023)
Les relations de travail sont	Pourcentage de conflits de travail réglés	Au moins 95 %	Mars 2023	96 %	99 %	96 %

## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

fondées sur la coopération	conformément à la partie I du <i>Code canadien du travail</i> sans arrêt de travail grâce à l'aide des agents du Programme du travail					
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins <sup>5</sup>	Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des programmes liés aux conditions et aux relations de travail	4 sur 4	Mars 2023	3 sur 4	3 sur 4	2 sur 4
	Pourcentage de cas de santé et sécurité au travail pour chaque année financière qui sont réglés dans un délai de 120 jours (à l'exclusion des poursuites, des appels, et des relevés techniques)	Au moins 80 %	Mars 2023	73 %	82,9 %	72 % <sup>6</sup>
	Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours	Au moins 75 %	Mars 2023	69 %	72 % <sup>7</sup>	65 % <sup>8</sup>
	Pourcentage de conciliateurs affectés, en vertu du <i>Code canadien du travail</i> , dans les 15 jours civils suivant la réception de demandes qui sont conformes au Règlement du Canada sur les relations industrielles	100 %	Mars 2023	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	Au moins 80 %	Mars 2023	89 %	97,8 %	99 %

### Remarques :

1. Compte tenu des changements législatifs apportés, notamment en ce qui concerne la conformité et l'application de la loi, cet indicateur fluctuera. Il augmentera fort probablement à court terme, à mesure que le programme améliore la prestation de ses services et joint un plus grand nombre d'employeurs.

2. Les infractions sont habituellement relevées au cours d’inspections proactives dans les lieux de travail. Toutefois, leur nombre a été beaucoup moins élevé au cours de l’exercice 2021 à 2022 en raison de la pandémie.
3. Le résultat est plus élevé pour l’exercice 2022 à 2023 en raison de la reprise des inspections sur place. L’augmentation des inspections a mené à la découverte d’un plus grand nombre d’infractions.
4. Le ministère aide à l’atteinte de cette cible en soutenant les efforts des employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale à créer des milieux de travail équitables.
5. Les normes de service sont publiées sur [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
6. Le ministère a adopté un nouveau système de gestion des cas. Par ailleurs, les changements démographiques ont réduit le niveau moyen d’expérience des inspecteurs. Cela a eu une incidence sur la capacité du ministère de fermer officiellement les cas dans le système dans le délai cible.
7. Près de la moitié des agents des affaires du travail sur le terrain ont moins de deux ans d’expérience. Or, des agents expérimentés doivent recourir à des services de résolution des différends alternatifs en cas de plaintes pour congédiement injuste. Les résultats devraient s’améliorer à mesure que les agents acquerront de l’expérience.
8. Au cours de l’exercice 2022 à 2023, les agents des affaires du travail (AAT) ont dû composer avec une charge de travail croissante. Celle-ci était attribuable aux nouvelles normes du travail, comme le congé payé pour raisons médicales, les nouvelles dispositions relatives aux heures de travail et l’interdiction de classer erronément les travailleurs. Compte tenu de la charge de travail accrue, il a été plus difficile de régler toutes les plaintes pour congédiement injuste en temps opportun. De plus, le ministère a commencé à utiliser un nouveau système de gestion des cas pour les données associées aux plaintes relatives aux normes du travail. Par conséquent, les cas où les AAT ont recours à un mode de règlement extrajudiciaire des différends pour régler les plaintes pour congédiement injuste sont maintenant comptabilisés dans le nombre total de cas réglés. Ce n’était pas le cas auparavant. Cela a naturellement eu une incidence sur le pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans les 180 jours.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d’Emploi et Développement social Canada figurent dans l’[InfoBase du GC](#)<sup>xvii</sup>.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Conditions et relations de travail, les dépenses budgétaires de l’exercice 2022 à 2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023*	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	179 997 873	179 997 873	158 229 903	156 557 151	(23 440 722)
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0



## Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023

Recettes prévues affectées aux dépenses	900 000	900 000	1 800 000	1 213 858	313 858
Dépenses nettes**	179 097 873	179 097 873	156 429 903	155 343 293	(23 754 580)
Explication de l'écart : aucun écart significatif.					

Consultez le [Cadre financier](#) du ministère pour obtenir une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xviii</sup>.

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
804	872	68
Explication de l'écart : 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 figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xix</sup>.

## 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 du ministère et offrir des services au nom d'autres ministères.

### 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.**

Le ministère a fourni aux Canadiens des services et de l'information de grande qualité sur les programmes et les prestations. À cette fin, il a apporté plusieurs améliorations à ses différents modes de service, dont la **réactivation des services à la suite des restrictions liées à la pandémie**.

Les services en personne ont retrouvé leur entière capacité et reflètent maintenant l'expérience offerte avant la pandémie. Depuis le 28 février 2023, le port du masque n'est plus obligatoire, mais reste recommandé. De plus, il y a eu une réouverture graduelle de la zone libre-service pour permettre aux clients d'accéder aux **Postes d'accès de services aux citoyens (PASC)**. Au 31 mars 2023, 98 % des bureaux avaient ouvert la zone libre-service au public. Les services de passeport ont été élargis aux sites de Services mobiles réguliers afin de donner accès à un plus grand nombre de Canadiens.

Au total, le ministère a répondu à 9,6 millions de demandes pour divers programmes présentées par différents modes de prestation des services. Ces modes de prestation comprenaient les services en personne, Service Canada en ligne, le NAS électronique, les partenaires de prestation des services, les sites de Services mobiles réguliers et les Centres d'appui des services mobiles.

Près de 699 000 demandes ont été présentées par l'entremise de **Service Canada en ligne**, un service en ligne qui reflète les services offerts aux clients qui se rendent dans les Centres Service Canada (CSC). Sur eService Canada, les clients peuvent accéder à des services personnalisés et à un soutien virtuel. Ils peuvent également demander à être rappelés. Ces demandes sont acheminées au personnel de Service Canada qui communique avec le client dans un délai de deux jours ouvrables. Le personnel est disponible pour répondre aux questions, aider à remplir les demandes et offrir un soutien personnalisé pour différents services comme l'assurance-emploi, la SV, le RPC et le passeport. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, 82 % des clients qui ont présenté une demande dans ce mode ont été contactés par le personnel de Service Canada dans un délai de deux jours ouvrables.

Le **Centre d'appui des services mobiles (CASM)** est demeuré le mécanisme de rechange par l'intermédiaire duquel les populations autochtones et mal desservies pouvaient accéder aux programmes et aux services. Ce service a reçu 24 500 appels et traité 28 789 demandes de service.

De plus, les équipes des **Services mobiles et de liaison aux communautés** ont mené 5 763 interventions avec des partenaires communautaires qui soutiennent des populations vulnérables. Voici quelques-unes des activités et des services qui ont été offerts :

- 2 356 cliniques transactionnelles pour le NAS, le NAS électronique, l'assurance-emploi, le RPC et la SV, y compris le soutien à la réception des demandes relatives aux mesures d'immigration de l'Ukraine;
- 2 716 séances d'information avec des clients et des partenaires communautaires, ce qui dépasse toutes les cibles;
- 730 collectivités autochtones ont été mobilisées et 526 d'entre elles ont obtenu des services par l'entremise du CASM ou dans le cadre d'activités en personne ou virtuelles.

Des cliniques de passeport ont été offertes dans des régions rurales et éloignées pour accroître l'accès et soutenir la prestation des services. Le personnel a mené 37 cliniques d'information sur le passeport auxquelles ont participé 1 490 personnes.

Le ministère a répondu à l'engagement du Canada d'aider les ressortissants ukrainiens, en collaboration avec les fournisseurs de services d'IRCC et le personnel responsable des activités de sensibilisation. Au 31 mars 2023, 490 activités de sensibilisation avaient été menées auprès de 16 276 Ukrainiens et de 355 organismes d'établissement. Ces activités comprenaient 46 séances d'information offertes à 1 144 Ukrainiens et 35 séances d'information à 355 fournisseurs de services. De plus, au 31 mars 2023, plus de 147 397 personnes avaient reçu des paiements du programme d'aide financière pour les Ukrainiens. Le personnel de Service Canada affecté aux services mobiles réguliers se rend dans les collectivités pour fournir des services directement aux clients. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, les services mobiles réguliers ont été réactivés progressivement à la suite des restrictions liées à la pandémie. Au 31 mars 2023, 208 sites de Services mobiles réguliers avaient été réactivés, et 38 autres devaient l'être d'ici la fin de juin 2023.

Le ministère a continué de faire des progrès dans la mise en œuvre des principales activités de la **Feuille de route pour les langues officielles**. Entre autres choses, le ministère a :

- élaboré et mis en œuvre une nouvelle méthodologie pour évaluer la conformité des **Centres Service Canada (CSC)** bilingues aux normes ministérielles établies en matière de langues officielles;
- élaboré une stratégie de communication pour informer et mobiliser les principaux intervenants dans le cadre de l'**Exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles (ERARLO)** à venir. La stratégie tiendra également compte des répercussions de cet exercice sur le ministère;
- commencé l'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre pour offrir des options et une orientation aux régions. Cette stratégie portera sur des éléments comme l'optimisation des ressources existantes, les stratégies d'embauche, le rehaussement des profils linguistiques et la formation linguistique;
- remanié son processus interne de consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin d'appuyer les consultations liées à l'exercice de révision. Les consultations serviront à déterminer la désignation linguistique de certains Centres Service Canada.

Le changement de désignation prévu touchant environ 69 bureaux, qui passeront de la désignation unilingue à la désignation bilingue, sera apporté au cours de l'exercice 2023 à 2024.

Les agents de la ligne téléphonique des renseignements généraux **1 800 O-Canada** ont répondu à plus de 2,25 millions d'appels au cours de l'exercice 2022 à 2023. Il s'agissait d'appels de Canadiens qui désiraient obtenir des renseignements sur les programmes et les services. Au total, les agents ont répondu à 80 % des appels dans un délai de 18 secondes, conformément à la norme de temps d'attente publiée.

Le ministère a fourni 47 **services d'information personnalisés** (SIP) au nom de ministères du gouvernement du Canada. Dans le cadre de ces services, le ministère a répondu à plus de 1,7 million d'appels et à 114 000 courriels.

Le ministère a également commencé à offrir une nouvelle option à ses partenaires, comme Élections Canada et l'Agence de la santé publique du Canada, pour les services d'information personnalisés fournis en leur nom. Les agents des centres de contact peuvent maintenant appeler les clients au lieu d'attendre que les clients appellent pour recevoir nos services. Cette approche a d'abord été utilisée pour le Programme de la Prestation aux pêcheurs et de la Subvention aux pêcheurs dans le cadre du partenariat de prestation de services avec le ministère des Pêches et des Océans. Le service a automatiquement rejoint et mis en correspondance 7 969 clients avec un agent.

Le site Canada.ca est une source d'information fiable, sûre et digne de confiance pour les Canadiens et a appuyé la communication d'information essentielle au public. Le site a permis de relier les Canadiens à l'information et aux services gouvernementaux dans le cadre de plus de 1,2 milliard d'interactions.

Le ministère a continué de travailler de façon proactive avec les organismes centraux pour mesurer l'efficacité de la **présence du gouvernement du Canada sur le Web**. Ce travail a permis aux ministères partenaires d'apporter des améliorations continues en fonction des besoins des visiteurs. Cela a aussi permis de fournir des services axés sur l'utilisateur dès la conception et d'obtenir de meilleurs résultats en matière de prestation de services par voie numérique.

À titre d'exemple d'amélioration, environ 28 millions de personnes consultent la page de déclaration de l'assurance-emploi au cours d'un exercice donné. Les visiteurs du site ont signalé certaines difficultés liées à la convivialité du bouton pour accéder au système de déclaration de l'assurance-emploi. Le ministère a donc apporté des modifications techniques à la conception pour que les visiteurs repèrent le bouton plus facilement. Il a ensuite mis à l'essai la solution et les résultats ont montré qu'elle faisait passer la durée moyenne des visites de 107 à 69 secondes. Il a également amélioré le taux de clics à 93 % et augmenté le taux d'achèvement, de facilité d'utilisation et de satisfaction.

Le ministère a également amélioré l'expérience en ligne et rendu le contenu plus facile à comprendre pour les Canadiens. Les 150 principales pages Web d'Emploi et Développement social Canada (qui génèrent 90 % des visites) présentent maintenant un niveau de littératie de la 6e à la 8e année.

## Obtenir un passeport au Canada en temps opportun

Le ministère a dû relever des défis en ce qui concerne les demandes de passeport au cours de l'exercice 2022 à 2023. Ceux-ci comprenaient un volume élevé de demandes, une pression accrue sur le mode de service par la poste, des dossiers complexes et une capacité limitée des bureaux. Ces défis ont créé un arriéré de demandes qui dépassait la capacité du ministère. Toutefois, en octobre 2022, le ministère était en mesure de traiter toutes les demandes de passeport conformément aux normes de service d'avant la pandémie. Au bout du compte, il a délivré plus de trois millions de passeports au cours de l'exercice 2022 à 2023.

Pour relever ces défis et améliorer les services de passeport, le ministère a pris diverses mesures, entre autres :

- élargir l'accès: en ajoutant 13 Centres Service Canada offrant un service de délivrance du passeport en 10 jours afin d'améliorer l'accès à des services de passeport plus rapides;
- simplifier les renouvellements: en étendant l'admissibilité aux renouvellements de passeports simplifiés afin qu'un plus grand nombre de Canadiens puissent renouveler leur passeport plus facilement;
- accroître l'effectif : en augmentant l'effectif opérationnel des passeports et le nombre d'heures travaillées;
- décentraliser les services : en offrant les services de passeport dans certains sites de Services mobiles réguliers et dans certaines cliniques, principalement dans des collectivités rurales et éloignées;
- offrir un suivi en ligne : en lançant une application en ligne pour vérifier l'état des demandes de passeport, ce qui permet aux clients de suivre l'évolution du traitement de leur demande;
- simplifier le remplacement des passeports expirés : en simplifiant le processus de remplacement des passeports expirés (depuis un maximum de 15 ans) comme s'il s'agissait de renouvellements plutôt que de nouvelles demandes.

Le ministère a collaboré avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour moderniser le programme de passeport. Voici quelques-unes des réalisations :

- initiative de modernisation : les partenaires ont finalisé le projet pilote et les activités de préparation pour l'Initiative de modernisation du Programme de passeport. L'initiative améliorera la façon dont le ministère délivre les passeports, ce qui permettra de traiter les demandes de manière plus efficace;
- services numériques : les partenaires ont conçu une nouvelle application de services numériques de passeport qui sera lancée au cours de l'exercice 2023 à 2024. Cette application offrira une fonction de demande et de paiement en ligne sécurisés, des fonctionnalités mobiles élargies et des services de soutien numérique;
- formation de la main-d'œuvre : les partenaires ont modernisé la formation afin d'accroître plus rapidement l'effectif opérationnel des passeports et la capacité de traitement;
- demandes prioritaires : les partenaires ont mis en œuvre une nouvelle approche permettant aux clients de demander que leur demande de passeport soit traitée en priorité pour ramassage en raison d'un voyage imminent ou d'un besoin urgent.
- Passeport électronique de nouvelle génération : les partenaires ont préparé le déploiement du Projet de prochaine génération de passeport électronique prévu en 2023. Ce projet facilitera le traitement des documents de voyage canadiens et introduira de nouveaux livrets de

passport. Ces livrets contribueront à préserver la réputation de sécurité du passeport canadien et son acceptation.

## Partenariats de prestation de services

Le ministère a maintenu 85 partenariats avec 46 organismes au cours de l'exercice 2022 à 2023. Ces partenariats comprenaient la signature de 35 ententes de partenariats de prestation de services, incluant 7 nouveaux partenariats et 28 renouvellements. Pour en savoir plus sur ces partenariats, consultez la [liste de divulgation des partenariats de prestation de services](#)<sup>xx</sup>.

Durant cette période, un partenariat important a été conclu avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour soutenir les personnes qui fuyaient l'Ukraine. En vertu de ce partenariat, Service Canada a facilité le versement des paiements et a fourni de l'information et du soutien aux demandeurs. Le ministère a versé près de 400 millions de dollars pour aider environ 150 000 résidents temporaires ayant fui l'Ukraine en vertu de l'autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine au cours de l'exercice 2022 à 2023.

Dans le cadre d'un autre partenariat digne de mention, les employés du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest situés dans 15 collectivités éloignées ont fourni des services généraux et administratifs à plus de 2 400 clients au nom du ministère. Ils ont traité plus de 2 600 demandes de service.

De plus, le ministère a continué de collaborer avec IRCC pour assurer la collecte de données biométriques au Canada dans des Centres Service Canada désignés à cette fin. Le ministère a effectué 81 000 collectes de données biométriques à l'appui des demandes d'IRCC présentées par des résidents permanents et temporaires. La capacité de collecte a également été renforcée en augmentant le nombre de points de collecte des données biométriques dans le réseau actuel des Centres Service Canada. Les clients ont ainsi pu continuer d'obtenir des rendez-vous aux fins de la collecte de données biométriques à l'intérieur d'un délai moyen de deux jours à l'échelle nationale.

## Services aux Canadiens

Le ministère s'est efforcé d'accroître les services aux Canadiens au moyen de diverses initiatives.

**Initiative d'aiguillage vers les services Joindre tous les Canadiens** : le ministère a étendu ce programme dans le pays en s'adjoignant des organismes communautaires qui offrent des services d'aiguillage. Ceux-ci fournissent des renseignements de base à des personnes marginalisées et mal desservies et les mettent en contact avec Service Canada pour obtenir une aide supplémentaire. Au 31 mars 2023, plus de 90 partenaires de toutes les régions de Service Canada avaient effectué plus de 1 700 aiguillages.

**Collaboration avec la ligne d'assistance téléphonique 211 de Centraide** : dans le cadre d'un projet pilote avec Centraide, les agents de la ligne d'assistance téléphonique 211 de Centraide dans la région de l'Atlantique offrent des services de transfert personnalisé au Centre d'appui des services de Service Canada (CASM). Le CASM offre aux populations à risque une aide personnalisée pour accéder aux services et aux prestations gouvernementaux. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a étendu cette collaboration à la région métropolitaine de

Montréal et dans la ville de Québec. Ces services ont été à l'origine de 584 aiguillages. Les plans comprennent une expansion dans la région métropolitaine de Toronto, dans le reste de l'Ontario et dans la région de l'Ouest et des Territoires.

**Sondage sur l'expérience client** : le ministère a mené son cinquième [sondage annuel sur l'expérience client](#)<sup>xxi</sup>. Le ministère utilise ce sondage afin de mieux comprendre les expériences de ses clients, depuis le moment où ils prennent connaissance de l'existence d'une prestation jusqu'au moment où ils reçoivent une décision initiale. Le sondage aborde les expériences des clients appartenant à plus de 20 groupes de clients à risque. Bien que des changements importants soient survenus dans la façon dont les clients interagissent avec le ministère en raison de la pandémie, les niveaux de satisfaction sont maintenant revenus aux niveaux observés avant la pandémie. Dans l'ensemble, selon les données les plus récentes (2022), 81 % des clients des principaux programmes ont indiqué être satisfaits de leur expérience de service.

**Améliorations fondées sur la rétroaction** : le ministère a utilisé les renseignements tirés du sondage sur l'expérience client et des questionnaires de rétroaction sur les modes de prestation de service en ligne de Service Canada et du 1 800 O-Canada pour améliorer l'expérience des clients. Par exemple, les données du sondage ont montré que la communication proactive avec les clients du PPIRPC avant de communiquer la décision concernant leur demande a amélioré leur expérience globale. Par conséquent, le ministère a maintenant généralisé les communications proactives à tous les demandeurs du PPIRPC.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Le ministère a appliqué l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS plus) pour améliorer son programme de sensibilisation. Ce programme offre un soutien aux populations vulnérables afin de les aider à surmonter les obstacles et combler les lacunes. Il fournit des services d'information et d'aiguillage vers les prestations et les services pour les populations vulnérables, ce qui contribue à combler les écarts socioéconomiques. L'information fournie et les aiguillages effectués aident ces populations à augmenter leur niveau de vie.

Les efforts déployés pour améliorer l'accessibilité aux services de passeport assurent également un accès équitable sans égard au genre à tous les Canadiens. Ces stratégies d'accès tiennent compte de la façon dont les clients marginalisés et sous-représentés accèdent aux services et les obtiennent par les modes de prestation de Service Canada. L'une de ces stratégies a consisté à élargir les services du Programme de passeport aux sites de services mobiles réguliers dans les régions rurales et éloignées.

## Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et objectifs de développement durable

Le ministère a contribué à l'objectif de développement durable 1 (Éliminer la pauvreté) dans le cadre de l'Initiative d'aiguillage vers les services. Dans le cadre de cette initiative, les organisations peuvent aiguiller les personnes qui pourraient être admissibles aux prestations et aux programmes gouvernementaux vers Service Canada. Ce faisant, elles mettent en liaison des personnes à risque et difficiles à joindre avec Service Canada afin qu'elles puissent accéder aux prestations gouvernementales. De cette façon, les personnes qui vivent dans la pauvreté sont mises en liaison avec une source d'aide financière qui peut les aider à sortir de la pauvreté.

## Innovation

Le ministère a entrepris une expérience pour augmenter le nombre de sondages remplis par les visiteurs du site Canada.ca dans le but d'améliorer les services aux Canadiens. L'objectif était d'accroître le taux de réponse au sondage sans envoyer un plus grand nombre d'invitations à remplir. Pour ce faire, le ministère a ajouté un incitatif à participer au sondage. En conséquence, plus de 527 000 visiteurs ont participé au sondage au cours de l'exercice 2022 à 2023. C'est une hausse considérable comparativement aux résultats des exercices 2021 à 2022 (401 200 visiteurs) et 2020 à 2021 (190 800 visiteurs). Ces précieuses données et ces renseignements sur l'efficacité de la présence du gouvernement du Canada sur le Web ont été partagées avec tous les ministères du gouvernement du Canada.

À partir des données du sondage, le ministère a cerné des moyens d'améliorer les pages Web du Programme canadien pour l'épargne-invalidité. Même si ces pages faisaient l'objet de plus de 50 000 visites par année, celles-ci étaient de courte durée. De plus, les clients se tournaient vers les médias sociaux et des pages Web non gouvernementales pour obtenir de l'information et des précisions sur le programme. Grâce à des prototypes et à la mise à l'essai de différentes approches, le ministère a réussi à accroître l'efficacité du contenu Web. Avant cette optimisation, le contenu générait un taux d'achèvement des tâches de seulement 47 %. Cela signifie que la plupart des utilisateurs avaient de la difficulté à comprendre et utiliser ces pages Web. Après l'optimisation, le taux d'achèvement des tâches a presque doublé et a atteint 90 %. Depuis la conclusion de ce projet, la présence du programme sur le Web a connu une augmentation de 15 % de l'achalandage.

## Résultats atteints

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des 3 derniers exercices pour lesquels les résultats réels sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels de 2020 à 2021	Résultats réels de 2021 à 2022	Résultats réels de 2022 à 2023
Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement précis et de grande qualité, qui répondent à leurs besoins <sup>1</sup>	Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1 800 O-Canada	Au moins 85 %	Mars 2023	89 %	85 %	86 %



	Pourcentage de clients servis en personne ayant reçu de l'aide en moins de 25 minutes	Au moins 80 %	Mars 2023	95 %	95 %	78 % <sup>2</sup>
	Nombre de services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service	5 sur 5	Mars 2023	1 sur 5	2 sur 5 <sup>3</sup>	3 sur 5 <sup>4</sup>
Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun	Pourcentage des documents de voyage et autres services de passeport traités selon les normes de service	Au moins 90 %	Mars 2023	80 % <sup>5</sup>	77 % <sup>6</sup>	70 % <sup>7</sup>

Remarques :

1. Les normes de service sont publiées sur [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
2. Plusieurs facteurs ont pu faire en sorte que la cible ne soit pas atteinte. Notamment, une augmentation des volumes globaux dans les CSC par rapport à la situation antérieure à la pandémie. La période couverte a coïncidé avec des périodes de restrictions d'occupation et de distanciation physique, qui étaient toujours en vigueur au cours des premiers mois de l'exercice. Pour pallier l'augmentation des demandes de passeport dans les sites de passeport plus achalandés en milieu urbain, Service Canada a fait la promotion du service de passeport offert dans les CSC situés à proximité. De plus, plusieurs améliorations ont été apportées à la prestation des services de passeport dans les CSC. Celles-ci comprennent l'expansion des services de ramassage des passeports dans les 10 jours et des services accélérés de passeport, ce qui a entraîné une augmentation des volumes de demandes de passeport dans les CSC.
3. Ce résultat a été mis à jour à 2 sur 5 après la date de présentation du Rapport sur les résultats ministériels de 2021 à 2022. Le résultat publié pour 2021 à 2022 est le plus à jour.
4. Cet indicateur combine les résultats de 5 normes de service, dont 3 se rapportent aux services de passeport, 1 à Canada.ca et 1 à 1 800 O-Canada. Avec l'assouplissement des restrictions liées à la COVID-19 et la reprise des voyages au printemps, Service Canada a observé une hausse des demandes de passeport. Par conséquent, une seule des 3 normes de service liées aux passeports a été respectée.
5. En raison de la pandémie, les services de passeport ont été considérablement réduits au cours de l'exercice 2020 à 2021. La réduction des volumes a été compensée par une réduction de la capacité, ce qui a entraîné une réduction globale du taux de respect des normes de service.
6. Avec l'assouplissement des restrictions liées à la COVID-19 et la reprise des voyages au printemps, Service Canada a observé une hausse des demandes de passeport. Cette hausse a entraîné des files d'attente et des temps d'attente plus longs pour le service. La pandémie de

COVID-19 a engendré des défis qui ont entravé la capacité du ministère d'offrir des services de passeport aux Canadiens en temps voulu.

7. Seulement 20 % du nombre de demandes normalement prévu a été reçu pendant les 2 premières années de la pandémie. Cela signifie que 3 millions de Canadiens de moins ont renouvelé ou demandé un passeport pendant la pandémie. Toutefois, avec l'assouplissement des restrictions de voyage et des mesures de santé et de sécurité, la proportion de demandes reçues par la poste a presque doublé. De plus, une proportion importante des demandes reçues était des demandes de nouveaux passeports, pour lesquelles le temps de traitement est plus long que pour les demandes de renouvellement. Ce volume élevé de demandes a généré un arriéré qui a dépassé la capacité du ministère de traiter les demandes conformément aux normes de service.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxii</sup>.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant montre, pour la responsabilité essentielle Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères, les dépenses budgétaires de l'exercice 2022 à 2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023*	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	273 433 804	273 433 804	460 979 623	460 979 539	187 545 735
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	0	0	0	0	0
Dépenses nettes**	273 433 804	273 433 804	460 979 623	460 979 539	187 545 735
Explication de l'écart : l'écart entre les dépenses réelles et prévues est principalement attribuable à la crise du programme des passeports survenue après la pandémie en raison de l'assouplissement des mesures sanitaires. Cette crise a entraîné des coûts de prestation de service beaucoup plus élevés. L'écart découle aussi de nouvelles ententes avec d'autres ministères, notamment les ententes avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour l'aide financière transitoire Canada-Ukraine et avec Infrastructures Canada pour Vers un chez soi.					

Consultez le [Cadre financier](#) du ministère pour obtenir une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxiii</sup>.

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
2 301	4 382	2 081
Explication de l'écart : l'écart entre les équivalents temps pleins réels et prévus découle principalement des ressources supplémentaires embauchées pour appuyer le programme des passeports et les nouvelles ententes avec d'autres ministères.		

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxiv</sup>.

## 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 de l'organisation. Les 10 catégories de services sont les suivantes :

- 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 immobiliers.

### Résultats

Les services internes jouent un rôle essentiel pour permettre au ministère de répondre aux besoins des Canadiens. Voici les faits saillants en lien avec ces services pour l'exercice 2022 à 2023.

#### Services de gestion et de surveillance

##### Accès à l'information

Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère s'est concentré sur l'ouverture et la transparence. Il a procédé en :

- augmentant le taux de conformité du traitement des demandes d'accès à l'information de 84 % à 94 % au cours de l'exercice 2022 à 2023. Cela démontre l'engagement d'EDSC à l'égard de la transparence;
- fournissant aux employés des ressources et de la formation pour accroître leur connaissance des exigences en matière d'accès à l'information et en les sensibilisant aux changements à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- remplaçant le logiciel de traitement des demandes d'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP), devenu désuet par un nouveau système. Le nouveau système devrait être entièrement mis en œuvre en 2024;
- améliorant les processus internes par le transfert des demandes informelles aux secteurs de programme, ce qui a accéléré le délai de réponse;

- migrant vers un environnement de traitement sans papier pour la plupart des demandes. Cela a contribué à réduire les délais de traitement et à améliorer l'efficacité.

### **Protection de la vie privée**

Le ministère a continué de protéger les droits à la vie privée des Canadiens en :

- intégrant les exigences en matière de protection des renseignements personnels aux phases de planification et de conception des nouvelles activités et des initiatives de transformation;
- menant des évaluations d'impact sur la protection des renseignements personnels pour assurer la conformité juridique et stratégique ainsi que pour identifier les risques et les atténuer;
- s'assurant que l'utilisation des renseignements personnels était conforme aux lois et politiques fédérales en matière de protection des renseignements personnels;
- empêchant l'accès non autorisé à des renseignements personnels ou leur divulgation au moyen d'une surveillance, d'une formation obligatoire, d'une certification pour tous les employés et d'initiatives de sensibilisation à la protection des renseignements personnels.

### **Stratégie de données**

Le ministère a continué de perfectionner ses capacités en matière de données pour réagir plus efficacement aux situations qui touchent les Canadiens. La stratégie de données comprenait :

- de faire progresser l'établissement d'environnements, d'outils et de mesures de soutien pour permettre une gestion et une utilisation efficace des données;
- d'accroître l'accès à des données pertinentes et fiables à l'échelle de l'organisation au moyen d'un répertoire de données ministérielles et d'un portail de données d'entreprise;
- le lancement du Programme ministériel de littératie en matière de données qui fournit des ressources et de la formation pour encourager une utilisation des données novatrice, éthique et responsable;
- de mettre en œuvre des projets à l'aide de méthodes avancées comme l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique pour améliorer la gestion des enjeux et l'efficacité opérationnelle;
- de créer le Réseau de l'intendance des données organisationnelles (RIDO) pour appuyer les décisions concernant les données au profit de tous les Canadiens;
- de mettre sur pied un bureau de la gouvernance des données pour orienter la gestion de l'information et des données.

Le ministère a donné au public canadien l'accès aux données ouvertes pour un éventail de programmes du ministère, y compris le soutien fourni pendant la pandémie de COVID-19. Le ministère a collaboré avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour partager des données sur les caractéristiques démographiques des clients et l'adhésion aux prestations. Cela lui permettra de mieux comprendre ses clients, y compris les populations marginalisées et mal desservies.

Le ministère a également réalisé des progrès dans l'élaboration de stratégies conjointes de données avec Statistique Canada, l'Agence du revenu du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Ces ententes permettront d'harmoniser les priorités en matière de données et d'offrir un meilleur accès aux données.

## **Sécurité**

Le ministère a amélioré son programme de sécurité et favorisé une solide culture de sécurité en élaborant des outils et de la formation pour aider les employés à mieux gérer les renseignements de nature délicate, en renforçant les pratiques exemplaires en matière de sécurité au travail et en instaurant une stratégie de 5 ans pour l'évaluation des menaces et des risques.

Le ministère a renforcé sa fonction de gestion des urgences en effectuant des examens de ses procédures d'urgence et en communiquant avec d'autres ministères pour améliorer le milieu de travail et les mesures d'intervention.

Le ministère a continué d'examiner des options pour acquérir un système d'application de gestion des urgences. Ce système faciliterait et accélérerait la coordination et l'intervention en cas d'urgence.

## **Services d'évaluation**

Au cours de l'exercice 2022 à 2023, les évaluations ministérielles sont demeurées essentielles pour examiner les programmes, les politiques et les services. Ces évaluations ont examiné la pertinence et le rendement, en plus d'utiliser des approches novatrices pour appuyer l'analyse comparative entre les sexes plus et la réconciliation avec les peuples autochtones.

Au cours de l'exercice, le ministère a complété neuf évaluations prévues, y compris celles requises en vertu de la *Loi sur l'administration des finances publiques*.

## **Services de gestion des ressources humaines**

### **Efficacité et santé de l'effectif**

À cet égard, le ministère a :

- régulièrement mis à jour son guide de gestion et de rétablissement de la pandémie de COVID-19 afin d'y inclure plus de souplesse;
- lancé un processus temporaire et centralisé concernant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation relativement au nouveau modèle de travail hybride. Le processus garantit l'utilisation d'une approche équitable et transparente;
- instauré un programme de formation essentielle concernant le harcèlement au travail, la prévention de la violence, les valeurs et l'éthique, le code de conduite ministériel et la santé et la sécurité au travail;
- mené un sondage sur le bien-être des employés pour amasser des renseignements sur la santé et la sécurité psychologiques, lesquels éclaireront l'élaboration du Plan d'action ministériel sur la santé et le bien-être mental au travail.

### **Recrutement et développement professionnel**

Dans ce domaine, le ministère a :

- élargi ses activités de recrutement en participant à des salons de l'emploi et en utilisant LinkedIn Recruiter;

- dirigé et exploité le Programme d'apprentissage en TI pour les peuples autochtones, du gouvernement du Canada. Le programme a été conçu pour recruter des apprentis autochtones et combler les écarts en matière de compétences;
- mis à jour ses lignes directrices en matière d'apprentissage de la langue seconde officielle. Elles visent à appuyer la participation à la formation linguistique des groupes sous-représentés, en réponse aux appels pour contrer le racisme et favoriser l'équité;
- a conçu un parcours d'apprentissage national pour ses gestionnaires et a lancé des projets pilotes de mentorat pour les gestionnaires autochtones ou appartenant à un groupe des minorités visibles;
- élaboré des parcours d'apprentissage et des ateliers visant à améliorer la capacité des employés à gérer et interpréter les données.

### **Diversité et inclusion**

À ce sujet, le ministère a :

- été nommé l'un des meilleurs employeurs au Canada pour ce qui est de la diversité pour la sixième année consécutive;
- mis en place un Plan d'action en matière de diversité et d'inclusion, en vertu duquel les cadres supérieurs sont chargés de surveiller les initiatives de diversité et d'inclusion;
- atteint une représentation des groupes méritant l'équité au sein de l'effectif ministériel qui dépasse leur disponibilité au sein de la population active canadienne.

### **Systèmes de rémunération et de ressources humaines**

Entre autres choses, le ministère a :

- fait en sorte que tous les employés jouent un rôle dans la prévention, la gestion et la résolution de problèmes de paie au moyen d'un programme de formation essentielle;
- tiré profit du logiciel PeopleSoft pour gérer les demandes de congé et l'utilisation des congés et y a ajouté des fonctionnalités personnalisées pour saisir les modalités de travail et transférer les crédits de congé inutilisés;
- lancé 2 nouveaux modules à l'application interne de services de ressources humaines destinée aux employés dans le cadre du programme de modernisation des ressources humaines.

### **Services de gestion des finances**

Dans le domaine des services de gestion des finances, le ministère a cherché à renforcer la gestion de projets et la planification des investissements pour garantir que les ressources sont allouées efficacement et ont engendré des résultats. Voici les faits saillants dans ce domaine pour l'exercice 2022 à 2023 :

#### **Gestion de projets et planification des investissements**

À cet égard, le ministère a :

- continué de peaufiner son approche de planification intégrée des activités et de gestion des risques dans le cadre de ses efforts de modernisation de la prestation de ses services;

- a obtenu une cote de niveau 3 à l'Évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet (ECOGP). Ce résultat indique qu'il a la capacité d'améliorer la sélection des projets, l'affectation des ressources et le calendrier du projet;
- a amélioré la sélection des projets aux fins du financement interne, ce qui permettra des économies de coûts potentielles au cours des 5 prochaines années.

### **Pratiques d'investissement et de gestion de projets**

À ce sujet, le ministère a :

- conçu des programmes de formation axés sur la gestion des avantages et des risques en matière d'investissement dans le but d'améliorer le rendement des projets d'investissement;
- amélioré les outils logiciels pour prendre en charge la gestion des investissements, y compris l'intégration des leçons apprises, la gestion des risques et des enjeux, la gestion des avantages et la production de rapports.

### **Normes et directives**

Dans ce domaine, le ministère a :

- mis en œuvre et publié à l'interne des normes et des directives sur la gestion des avantages et la gestion du risque d'investissement;
- renforcé la prise de décisions et la surveillance des investissements, ce qui contribue à une gestion plus stable des ressources financières.

### **Services de gestion de l'information**

Sur le plan des services de gestion de l'information, le ministère a mis sur pied diverses initiatives pour améliorer la gestion, la protection et l'accessibilité des données et de l'information. Entre autres, au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a :

- lancé une nouvelle Politique ministérielle sur la gestion de l'information et des données, la première du genre au sein du gouvernement du Canada. Cette politique regroupe les rôles et les responsabilités en matière de gestion de l'information et des données et améliore leur gestion stratégique dans un environnement numérique qui évolue de plus en plus rapidement;
- mis en œuvre sa stratégie de gestion de l'information de 2023 à 2026, qui met l'accent sur la transformation numérique. Les domaines d'intérêt de la stratégie sont l'intégration de la gestion de l'information (GI) dans les opérations numériques, l'uniformité dans la prestation de la GI, la conception de processus de GI centrés sur l'utilisateur, le soutien des employés pour acquérir des connaissances en GI et la promotion d'un changement de culture en faveur de l'adoption de la GI;
- élargi son programme de formation essentielle pour y inclure des politiques et des pratiques exemplaires en matière de GI. Cela permettra de s'assurer que les employés sont conscients de leurs rôles et responsabilités;
- mis sur pied le Dépôt numérique fiable des pensions afin de moderniser la numérisation des documents papier et d'éliminer éventuellement leur utilisation.



## **Mesures de cybersécurité**

À cet égard, le ministère a :

- organisé des séances de formation pour sensibiliser davantage les employés à la fraude financière, au vol d'identité et aux rançongiciels;
- mené des simulations d'opérations d'hameçonnage afin de sensibiliser à la cybersécurité et d'enrichir les connaissances à ce sujet;
- instauré l'authentification multifactorielle pour tous les employés et imposé des restrictions régissant l'utilisation d'appareils personnels avec les services Microsoft 365;
- fait l'essai de Shape Enterprise Defense (SED), pour détecter le trafic généré par une machine automatisée;
- implanté le module de gestion des incidents et de la quarantaine d'Exchange Online de Microsoft, ainsi que les alertes de Sentinel et Microsoft Defender for Endpoint;
- mis en œuvre d'une capacité de pare-feu d'applications Web qui accroît la sécurité du réseau pour les applications Web;
- complété 41 évaluations de sécurité et d'autorisation pour vérifier l'usage autorisé et sécuritaire des logiciels et du matériel informatique.

## **Collaboration et recherche de menaces**

Dans ce domaine, le ministère a :

- collaboré avec ses partenaires du gouvernement du Canada pour mettre en œuvre des politiques, des services et des outils de sécurité avancées;
- a participé à un exercice de recherche de menaces avec l'équipe de détection et d'intervention de Microsoft. C'était la première fois qu'un organisme du gouvernement fédéral canadien participait proactivement à ce genre d'exercice.

## **Services des technologies de l'information**

Dans le domaine des services de technologie de l'information (TI), le ministère a travaillé activement sur diverses initiatives visant à améliorer son environnement de TI. Il a favorisé l'accessibilité et assuré l'efficacité et la sécurité de ses systèmes.

### **Guide sur le cycle de développement des logiciels et la livraison des produits**

Le ministère a élaboré un guide qui permet d'évaluer le cycle de vie de l'élaboration d'un projet. Le guide comprend également une évaluation de l'équipe de projet Agile et une évaluation de l'équipe de développement, ainsi que des conseils aux utilisateurs.

### **Mise à jour du système de courrier électronique**

À cet égard, le ministère a :

- mis à niveau son système de courrier électronique pour garantir une intégration transparente avec le gestionnaire d'agenda en ligne, les applications logicielles Office et les systèmes de collaboration pour les documents;
- mis en œuvre Harmon.ie, pour aider le personnel à gérer les courriels et les conserver de manière adéquate.

## **Stratégies pour les technologies d'infonuagique et de multinuagique**

Dans ce domaine, le ministère a :

- élaboré une stratégie d'infonuagique et une stratégie de multinuagique fondées sur des consultations tenues à l'échelle de l'organisation;
- mis en œuvre des changements afin de faire mûrir l'utilisation des services d'infonuagique, ce qui incluait :
  - le développement de la plateforme d'hébergement de services numériques;
  - l'expansion de l'utilisation des environnements infonuagiques pour stocker de l'information classifiée jusqu'au niveau Protégé B;
  - l'intégration de nombreux fournisseurs de services d'infonuagique tels le carrefour infonuagique central Azure, Amazon Web Services Sandbox et Oracle.

## **Politiques de sécurité pour l'infonuagique publique**

Le ministère a mené des discussions avec des partenaires gouvernementaux et le Centre canadien pour la cybersécurité afin de faire évoluer les politiques de sécurité pour les rendre applicables à l'infonuagique publique.

## **Leadership en matière d'accessibilité**

À cet égard, le ministère a :

- effectué des investissements dans des technologies d'inclusion en milieu de travail;
- travaillé à rendre les logiciels conformes aux normes d'accessibilité, de sorte que six autres solutions sont maintenant entièrement accessibles;
- réalisé 830 vérifications en matière d'accessibilité pour mesurer la conformité aux normes d'accessibilité des documents et des applications de toutes les plateformes;
- amélioré le soutien à l'accessibilité des TI pour les employés en traitant plus de 2 500 demandes de service liées à l'accessibilité au cours de l'exercice 2022 à 2023;
- doté plus de 200 employés de technologies d'assistance et d'adaptation;
- lancé une communauté de pratique sur l'accessibilité numérique;
- évalué plus de 500 demandes de solutions de TI pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité;
- fait la promotion de pratiques de codage informatique accessible et a offert de l'encadrement en matière d'accessibilité à des centaines d'employés et d'équipes par l'entremise de son Bureau de l'accessibilité des TI.

Ces initiatives démontrent l'engagement du ministère à moderniser son environnement de TI, d'assurer l'accessibilité pour tous les employés et d'adopter des solutions d'infonuagique sûre et efficaces pour soutenir ses programmes et ses services.

## **Marchés attribués à des entreprises autochtones**

Le gouvernement du Canada s'est engagé à favoriser la réconciliation avec les peuples autochtones et à améliorer leurs résultats socioéconomiques en augmentant les occasions de marché pour les entreprises des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans le cadre du processus d'approvisionnement fédéral.

En vertu de la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#)<sup>xxv</sup>, qui est entrée en vigueur le 13 mai 2021, les ministères doivent s'assurer qu'au moins 5 % de la valeur totale des marchés offerts sont attribués à des entreprises autochtones. Cette exigence est mise en œuvre progressivement sur une période de trois ans, et sa mise en œuvre complète est prévue d'ici 2024.

Services aux Autochtones Canada a établi le calendrier de mise en œuvre suivant :

- ministères de la phase 1 : 1er avril 2022 au 31 mars 2023;
- ministères de la phase 2 : 1er avril 2023 au 31 mars 2024;
- ministères de la phase 3 : 1er avril 2024 au 31 mars 2025;

Emploi et Développement social Canada est un ministère faisant partie de la phase 1. Ainsi, il doit s'assurer d'attribuer aux entreprises autochtones un minimum de 5 % de la valeur totale de ses marchés d'ici la fin de l'exercice 2022 à 2023. Dans son plan ministériel de 2023 à 2024, le ministère prévoyait que, d'ici la fin de l'exercice 2022 à 2023, il aurait attribué 4 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

Comme le montre le tableau ci-dessous, Emploi et Développement social Canada a attribué 5,21 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones en 2022 à 2023.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2022 à 2023
Valeur totale des marchés*attribués à des entreprises autochtones† (A)	37 777 664,88 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones‡ (B)	814 154 792,45 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	203 984 459,91 \$
Pourcentage des marchés attribués à des entreprises autochtones [B / (A-C)×100]	6,19 %

\*Comprend les modifications de marchés conclus avec des entreprises autochtones et les marchés conclus avec des entreprises autochtones au moyen de cartes d'achat. Peut comprendre des marchés de sous-traitante.

†Aux fins de l'objectif de 5 %, les entreprises autochtones comprennent, selon Services aux Autochtones Canada, les aînés, les conseils de bande et les conseils tribaux, les entreprises inscrites dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#)<sup>xxvi</sup> pour les marchés réservés dans le cadre de la [Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones](#)<sup>xxvii</sup> ainsi que les entreprises inscrites sur une liste d'entreprises bénéficiaires pour les marchés dont la livraison finale est effectuée dans une zone couverte par un traité moderne ou une entente d'autonomie gouvernementale comportant des mesures économiques.

‡Comprend les modifications de marchés.

Le ministère a élaboré et communiqué une stratégie pour atteindre la cible de 5 % des approvisionnements auprès d'entreprises autochtones. Cette stratégie comprend des communications à l'échelle du ministère qui décrivent les responsabilités et insistent sur le besoin de respecter cette exigence. Il procède au moyen d'une correspondance interne, d'un

examen des budgets pour déterminer où il peut avoir recours à des approvisionnements auprès d'entreprises autochtones et en élaborant un plan pour atteindre ou dépasser l'objectif.

Tous les agents d'approvisionnement doivent réussir la formation sur les considérations autochtones en matière d'approvisionnement. Ces cours sont inclus dans leurs plans d'apprentissage et font l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils sont achevés.

Le Comité d'examen des acquisitions du ministère continue de surveiller et d'évaluer les progrès réalisés pour satisfaire aux exigences relatives à la passation de marchés avec des entreprises autochtones. Ce comité formule des suggestions et apporte des rajustements, au besoin, pour améliorer les résultats.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau suivant présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires en 2022 à 2023 ainsi que les dépenses pour cet exercice.

Catégorie de dépenses	Budget principal des dépenses de 2022 à 2023	Dépenses prévues de 2022 à 2023*	Autorisations totales pouvant être utilisées de 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) de 2022 à 2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) de 2022 à 2023
Dépenses brutes	977 939 242	977 939 242	1 369 017 944	1 362 786 014	384 846 772
Dépenses dans des comptes à fins déterminées	0	0	0	0	0
Recettes prévues affectées aux dépenses	650 053 931	650 053 931	863 185 635	859 217 514	209 163 583
Dépenses nettes**	327 885 311	327 885 311	505 832 309	503 568 500	175 683 189
Explication de l'écart : l'écart entre les dépenses réelles et prévues est principalement attribuable aux Services des technologies de l'information, aux Services de gestion des ressources humaines, aux Services de gestion des biens immobiliers et à d'autres services internes qui appuient les nouvelles initiatives au sein du ministère, font progresser les priorités ministérielles et appuient les opérations des programmes.					

Consultez le [Cadre financier](#) du ministère pour obtenir une description complète du profil financier du ministère, y compris une explication des dépenses brutes réelles et prévues.

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau suivant présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour fournir ses services internes en 2022 à 2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus de 2022 à 2023	Nombre d'équivalents temps plein réels de 2022 à 2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) de 2022 à 2023
4 945	6 575	1 630
Explication de l'écart : l'augmentation des équivalents temps plein reflète principalement les ressources supplémentaires embauchées dans les Services de gestion des ressources humaines et les Services de gestion des technologies de l'information pour appuyer les nouvelles initiatives au sein du ministères, faire progresser les priorités ministérielles et appuyer les opérations des programmes.		

## Risques globaux et mesures d'atténuation

La gestion des risques est une pratique qui consiste à tenir compte des menaces et des possibilités au moment de prendre des décisions sur la manière de fournir des prestations et des services aux Canadiens. La section ci-dessous décrit les principaux résultats que le ministère a obtenus en répondant aux priorités liées aux risques énoncés dans le Plan ministériel 2022 à 2023.

### Systèmes de technologie de l'information

Le ministère a poursuivi sa démarche pluriannuelle visant à mettre à jour son matériel de technologie de l'information (TI) et les applications utilisées pour la prestation des programmes et des services. Les mises à jour essentielles des logiciels sont désormais effectuées plus rapidement, sans nuire à l'accès au système des employés et des clients. Quant aux mises à jour du matériel réseau, elles sont en cours. Ces mises à jour sont nécessaires pour gérer les changements qui découleront de la modernisation des applications de prestation de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.

### Cybersécurité

Le ministère a amélioré sa capacité de surveillance des menaces pour l'aider à assurer la sécurité de ses systèmes et des renseignements des Canadiens. De nouveaux outils ont aussi été mis en place pour contrer les tentatives d'hameçonnage visant à obtenir les renseignements de nature délicate des employés. L'authentification multifactorielle est maintenant utilisée pour de nombreuses applications.

### Avenir du travail

Compte tenu de l'incertitude entourant la pandémie et le retour au bureau, le ministère a évalué les exigences relatives au retour de son effectif en 2022. Il a évalué les fonctions des postes pour aider à définir le nouvel environnement de travail flexible et mettre en place des modalités de travail pour tous les employés. Pour faciliter le retour progressif au bureau, le ministère continue de suivre les directives de Santé Canada et de promouvoir une culture de mieux-être. Il respecte également de façon continue les paramètres établis par le modèle de travail hybride commun du Secrétariat du Conseil du Trésor.

## **Gestion du changement**

Les gestionnaires ministériels ont reçu une formation d'appoint sur la gestion du changement et son importance dans la mise en œuvre de nouveaux programmes ou d'améliorations.

Compte tenu de la complexité de ses programmes et de ses projets de transformation, le ministère a mis sur pied le Bureau de gestion du changement d'entreprise. Le bureau soutiendra mieux les employés et garantira la réussite des projets.

## **Bien-être des employés**

Afin de protéger la santé de ses employés, le ministère a tenu à jour son Guide de gestion et de rétablissement après la pandémie de COVID-19. Le guide tient compte des plus récentes directives de santé publique visant à protéger le bien-être des employés.

Le ministère a également mis à jour son programme de formation essentielle. Il comprend maintenant des modules sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, les valeurs et l'éthique, le code de conduite ministériel et la santé et la sécurité au travail.

Un nouveau Bureau de l'ombuds a été mis sur pied en tant qu'organisme indépendant qui relève directement du sous-ministre. Il offre aux employés des conseils et de l'aide sur des questions liées au milieu de travail. Les renseignements recueillis dans le cadre d'un sondage auprès des employés au sujet de la santé mentale et du bien-être ont servi à orienter la création du Plan d'action sur la santé mentale et le bien-être en milieu de travail de 2022 à 2023.

## **Gestion des données et de l'information**

Le ministère continue de protéger et de gérer les renseignements personnels tout en offrant des prestations et des services. En novembre 2022, il a mis en œuvre la première politique ministérielle intégrée sur la gestion de l'information et des données au gouvernement du Canada. La politique vise à améliorer l'expérience du service à la clientèle, les opérations et les activités par une gestion stratégique et intégrée des ressources d'information et de données du ministère. Elle offre une perspective horizontale des initiatives et des possibilités pour mieux gérer et utiliser l'information et les données au service des Canadiens.

Le ministère a poursuivi la mise en œuvre de sa Stratégie d'information pour 2018 à 2023. Cette stratégie comprend une série de projets et d'activités visant à améliorer la gestion de l'information à tous les niveaux de l'organisation. Des travaux sont en cours pour élaborer la stratégie pour 2023 à 2026.

## **Établissement des priorités et planification**

Le ministère a mis à jour sa structure de gouvernance de la gestion du portefeuille en 2022. Cette structure est composée de plusieurs comités de direction. Ces comités jouent un rôle clé à l'appui du mandat législatif du ministère ainsi que de ses priorités en matière de politiques, de programmes et de prestation de services. Ces comités fournissent une tribune qui assure l'application d'approches horizontales et la coordination des activités dans l'ensemble du ministère.

## Dépenses et ressources humaines

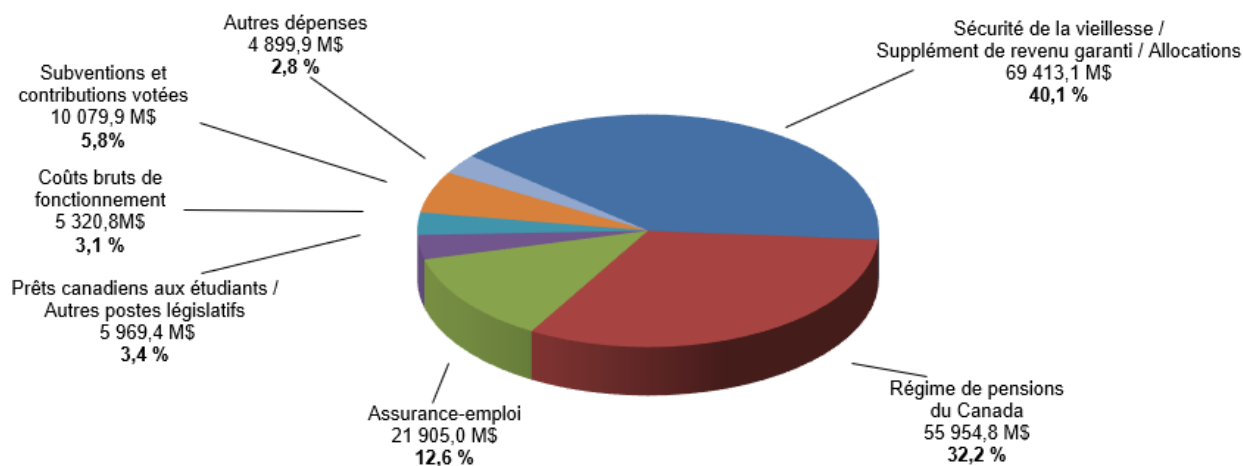
La présente section donne un aperçu des dépenses en ressources humaines et financières du ministère pour l'exercice 2022 à 2023 comparativement aux exercices précédents.

### Dépenses

#### Dépenses réelles

Pour l'exercice financier 2022 à 2023, les dépenses ministérielles pour les programmes et services s'élèvent à 173,5 milliards de dollars. De ce montant, 153,2 milliards de dollars sont versés directement aux Canadiens dans le cadre des programmes de paiements de transfert législatifs. Ces dépenses concernent l'**assurance-emploi**, le **Régime de pensions du Canada (RPC)**, la **Sécurité de la vieillesse (SV)**, les **Bourses et prêts d'études canadiens**, les **prêts canadiens aux apprentis**, le **Programme canadien pour l'épargne-études**, le **Programme canadien pour l'épargne-invalidité** ainsi que d'autres paiements de transfert moins importants. Les subventions et contributions votées ont totalisé 10,1 milliards de dollars et les dépenses de fonctionnement brutes, 5,3 milliards de dollars.

#### Illustration 2 : dépenses réelles pour l'exercice 2022 à 2023



### Illustration 3 : Sommaire des dépenses réelles (en dollars)

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA – DÉPENSES BRUTES (en millions de dollars)		PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS (en millions de dollars)	
<b>Budgétaire</b>		Subventions et contributions :	
Coûts nets de fonctionnement	2 702,2 *	Pension de la Sécurité de la vieillesse	52 737,3
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		Supplément de revenu garanti	16 100,6
Régime de pensions du Canada	482,7	Allocations	575,2
Compte des opérations de l'assurance-emploi	2 134,7	Autres paiements législatifs :	
<i>Loi sur l'indemnisation des agents de l'État</i>	1,2	Bourses et prêts canadiens d'études et prêts aux apprentis	4 565,3
<b>Coûts bruts de fonctionnement</b>	<b>5 320,8</b>	Subvention canadienne pour l'épargne-études	1 031,8
		Régime enregistré d'épargne-invalidité	644,6
Subventions et contributions votées	10 079,9	Bon d'études canadien	156,6
<b>Total des dépenses brutes</b>	<b>15 400,7</b>	Prestation canadienne de maladie pour la relance économique	116,3
		Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants	103,0
		Programme de protection des salariés	19,2
		Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement	3,0
		Support additionnel pour les aînés	,6
		Prestation universelle pour la garde d'enfants	-1,5
		Prestation canadienne de la relance économique	-198,6
		Amélioration des avantages accordés au Compte des opérations de l'assurance-emploi	-483,3
		<b>Sous-total</b>	<b>75 370,1</b>
		Prestations du Régime de pensions du Canada	55 954,8
		Prestations d'assurance-emploi (Partie I & II)	
		Partie I	19 415,2
		Partie II	2 489,8
		<b>Autres comptes à fins déterminées</b>	<b>12,4</b>
		<b>Total des paiements de transfert législatifs</b>	<b>153 242,3</b>
Autres – Coûts et montants recouverts du Compte des opérations de l'assurance-emploi et du RPC	4 899,9		

\* Ce montant comprend 1 362,4 millions de dollars en dépenses de fonctionnement nettes votées, 418,5 millions de dollars en contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, 220,6 millions de dollars pour la radiation de dettes, 402,9 millions de dollars pour la prestation de services au public au nom de partenaires dans le cadre de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, 89,5 millions de dollars en frais administratifs législatifs liés aux prêts canadiens aux étudiants et aux prêts aux apprentis, 181,7 millions de dollars en prestations canadienne de la relance économique, 24,5 millions de dollars en dépenses nettes pour le programme fédéral d'indemnisation des accidentés du travail et 2,1 millions de dollars pour d'autres postes.

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



**Sommaire des dépenses réelles (en dollars)**

Responsabilités essentielles et services internes	2022 à 2023			
	Dépenses réelles brutes	Moins : dépenses réelles brutes dans des comptes à fins déterminées	Moins : recettes réelles affectées aux dépenses	Dépenses réelles nettes
<b>Responsabilité essentielle 1:</b> Développement social	6 463 358 293	0	0	6 463 358 293
<b>Responsabilité essentielle 2:</b> Régimes de pension et prestations	127 532 814 815	55 954 822 261	325 567 475	71 252 425 079
<b>Responsabilité essentielle 3:</b> Apprentissage, développement des compétences et emploi	32 666 489 864	21 917 318 584	1 432 608 653	9 316 562 627
<b>Responsabilité essentielle 4:</b> Conditions et relations de travail	156 557 151	0	1 213 858	155 343 293
<b>Responsabilité essentielle 5:</b> Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	460 979 539	0	0	460 979 539
Somme partielle	167 280 199 662	77 872 140 845	1 759 389 986	87 648 668 831
Services internes	1 362 786 014	0	859 217 514	503 568 500
Autres coûts*	4 899 914 283	4 899 914 283	0	0
<b>Total</b>	<b>173 542 899 959</b>	<b>82 772 055 128</b>	<b>2 618 607 500</b>	<b>88 152 237 331</b>

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.

## 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 4 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. d'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. Ces éléments 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 Régime de pensions du Canada 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.

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

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

En juin 2018, le gouvernement a modifié la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*. L'objectif était d'élargir le mandat du ministère afin d'y incorporer la capacité de fournir des services au public au nom de partenaires, notamment d'autres organismes gouvernementaux. En conséquence, les frais pour le ministère liés à l'exécution des programmes et services au nom d'autres ministères 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

### **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)

### **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 législatifs. 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 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.

Les dépenses liées aux subventions et aux contributions votées, au RPC et à la SV de l'exercice 2022 à 2023 étaient supérieures à celles de l'exercice précédent. Cependant, elles sont compensées par une baisse considérable attribuable aux prestations d'assurance-emploi et à la fin des mesures de soutien temporaires liées à la COVID-19, comme les Prestations canadiennes de la relance économique. Par conséquent, les dépenses brutes réelles totales de 173,5 milliards de dollars pour l'exercice 2022 à 2023 étaient inférieures de 19,5 milliards de dollars à celles de l'exercice précédent.

Les diminutions les plus importantes sont celles des paiements législatifs liés aux prestations d'assurance-emploi et aux mesures à l'égard de la COVID-19. Les dépenses liées aux prestations d'assurance-emploi ont diminué de 17,1 milliards de dollars et celles liées aux Prestations canadiennes de la relance économique ont diminué de 17,2 milliards de dollars (13,3 milliards de dollars pour la Prestation canadienne de la relance économique, 2,2 milliards de dollars pour la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, 0,8 milliard de dollars pour la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique et 0,9 milliard de dollars pour la Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement).

En contrepartie de ces réductions, les paiements législatifs de la SV, du SRG et du RPC ont suivi leur tendance habituelle. Les dépenses de la SV et du SRG ont augmenté de 8,6 milliards de dollars et les prestations du RPC ont augmenté de 2,9 milliards de dollars au cours de l'exercice 2022 à 2023 comparativement à l'exercice précédent, en raison du vieillissement de la population et de l'évolution des prestations mensuelles moyennes.

En outre, les dépenses au titre du crédit 5 – Subventions et contributions ont augmenté de 5,3 milliards de dollars au cours de l'exercice 2022 à 2023 par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des dépenses est principalement liée aux investissements annoncés dans l'Énoncé économique de l'automne de 2020 et le budget 2021 pour certains programmes, comme le Programme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, le paiement unique pour les bénéficiaires du Supplément de revenu garanti qui ont reçu des prestations pendant la pandémie, le Fonds de relance des services communautaires, le Fonds de dotation philanthropique dirigé par les Noirs et le Service d'apprentissage.

D'autres mesures d'une valeur totale de 4,4 milliards de dollars ont été financées sur un an uniquement dans le cadre de la *Loi d'exécution du budget (LBI) de 2021*, ce qui a entraîné :

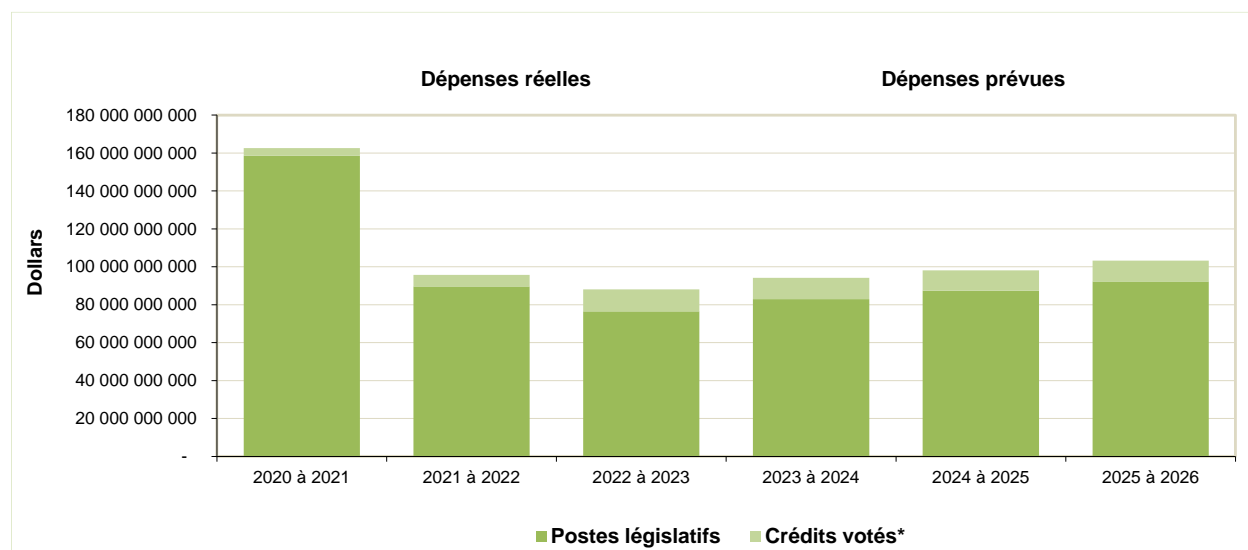
- une diminution de 2,7 milliards de dollars attribuable à une réduction des paiements législatifs aux provinces et territoires pour établir un Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, puisque le budget 2021 a accordé une année de financement législatif. Ces dépenses sont compensées par une augmentation des autorisations votées pour soutenir le Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants;
- une diminution de 1,7 milliard de dollars pour le paiement unique imposable de 500 dollars versé aux aînés de 75 ans ou plus pour les aider à répondre à leurs besoins immédiats jusqu'à l'augmentation permanente de 10 % du montant de leur pension de la SV mise en œuvre en juillet 2022.

### **Dépenses de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2025 à 2026**

L'illustration qui suit indique la tendance des dépenses ministérielles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2025 à 2026. Au cours de l'exercice 2022 à 2023, le ministère a dépensé un montant

net de 88,2 milliards de dollars pour atteindre les résultats escomptés. Les dépenses prévues indiquées depuis l'exercice 2023 à 2024 jusqu'à l'exercice 2024 à 2025 correspondent aux dépenses prévues énoncées dans le Plan ministériel pour l'exercice 2023 à 2024.

**Illustration 4 : tendances relatives aux dépenses du ministère : total des dépenses nettes consolidées (en dollars)**



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

	Dépenses réelles			Dépenses prévues		
	2020 à 2021	2021 à 2022	2022 à 2023	2023 à 2024	2024 à 2025	2025 à 2026
Postes législatifs	58 494 988 839	89 589 886 338	76 489 375 962	82 986 698 892	87 354 200 575	92 257 623 121
Crédits votés*	4 142 317 777	6 194 977 976	11 662 861 369	11 165 612 046	10 738 784 387	10 996 038 700
Total	162 637 306 616	95 784 864 314	88 152 237 331	94 152 310 938	98 092 984 962	103 253 661 821

\*Les crédits votés incluent les radiations des dettes pour les exercices 2020 à 2021, 2021 à 2022 et 2022 à 2023.

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

Le tableau « Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes » présente les ressources financières budgétaires affectées aux responsabilités essentielles et aux services internes d'Emploi et Développement social Canada (ESDC).

**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 2022 à 2023	Dépenses prévues 2022 à 2023	Dépenses prévues 2023 à 2024*	Dépenses prévues 2024 à 2025*	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021 à 2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020 à 2021
Responsabilité essentielle 1: Développement social	6 135 980 842	6 135 980 842	6 905 105 617	7 778 688 635	6 501 146 273	6 463 358 293	4 463 385 712	2 572 173 843
<b>Responsabilité essentielle 2:</b> Régimes de pension et prestations	70 472 443 965	127 717 000 958	140 587 342 781	149 258 869 253	127 678 546 058	127 532 814 815	116 883 878 441	113 654 967 403
<b>Responsabilité essentielle 3:</b> Apprentissage, développement des compétences et emploi	11 339 927 906	36 122 188 683	33 117 307 286	31 596 974 367	33 351 685 396	32 666 489 864	67 279 306 958	132 401 445 738
<b>Responsabilité essentielle 4:</b> Conditions et relations de travail	179 997 873	179 997 873	182 949 731	182 649 463	158 229 903	156 557 151	158 283 303	175 405 872
<b>Responsabilité essentielle 5:</b> Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	273 433 804	273 433 804	416 220 770	410 123 252	460 979 623	460 979 539	283 787 168	238 479 502
<b>Total partiel</b>	<b>88 401 784 390</b>	<b>170 428 602 160</b>	<b>181 208 926 185</b>	<b>189 227 304 970</b>	<b>168 150 587 253</b>	<b>167 280 199 662</b>	<b>189 068 641 582</b>	<b>249 042 472 358</b>
Services internes	977 939 242	977 939 242	1 081 901 580	1 011 569 673	1 369 017 944	1 362 786 014	1 310 935 981	1 098 016 943
Autres coûts **	0	2 531 737 371	3 562 353 472	4 120 936 758	4 899 328 141	4 899 914 283	2 628 540 530	2 164 304 558
Recettes nettes en vertu d'un crédit	(1 975 349 067)	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total partiel</b>	<b>(1 975 349 067)</b>	<b>2 531 737 371</b>	<b>3 562 353 472</b>	<b>4 120 936 758</b>	<b>4 899 328 141</b>	<b>4 899 914 283</b>	<b>2 628 540 530</b>	<b>2 164 304 558</b>
<b>Grand total</b>	<b>87 404 374 565</b>	<b>173 938 278 773</b>	<b>185 853 181 237</b>	<b>194 359 811 401</b>	<b>174 418 933 338</b>	<b>173 542 899 959</b>	<b>193 008 118 093</b>	<b>252 304 793 859</b>

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

\* Les dépenses prévues du ministère pour les exercices 2023 à 2024 et 2024 à 2025 sont présentées dans le Plan ministériel de 2023 à 2024.

\*\* 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.

La diminution globale de 78,8 milliards de dollars des dépenses brutes réelles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023 est principalement attribuable à la diminution des paiements législatifs liés aux mesures contre la COVID-19 et aux prestations d'assurance-emploi en raison du taux de chômage élevé lors de l'exercice 2020 à 2021. Elle est compensée par les augmentations des prestations du RPC, de la SV et du SRG causées par le vieillissement de la population et les changements des prestations mensuelles moyennes.

Sous la rubrique Responsabilité essentielle 1 (Développement social), l'augmentation de 3,9 milliards de dollars des dépenses réelles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023 est principalement attribuable à la hausse des autorisations du crédit 5 – Subventions et contributions pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (4,2 milliards de dollars) afin de mettre sur pied un système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants en partenariat avec les provinces, les territoires et les gouvernements autochtones.

Sous la rubrique Responsabilité essentielle 2 (Régimes de pensions et prestations), l'augmentation de 13,9 milliards de dollars des dépenses brutes réelles entre l'exercice 2020 à 2021 et l'exercice 2022 à 2023 s'explique principalement par les augmentations des prestations de la SV (8,4 milliards de dollars), du SRG (2,4 milliards de dollars) et du RPC (4,6 milliards de dollars) en raison du vieillissement de la population et de l'évolution des prestations mensuelles moyennes. Ce montant est compensé par une diminution du soutien supplémentaire aux aînés canadiens (2,5 milliards de dollars) lié aux mesures à l'égard de la COVID-19 au cours de l'exercice 2020 à 2021.

Sous la rubrique Responsabilité essentielle 3 (Apprentissage, développement des compétences et emploi), la diminution de 99,7 milliards de dollars des dépenses brutes réelles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023 est principalement attribuable à la diminution des paiements législatifs liés aux mesures à l'égard de la COVID-19, plus particulièrement la Prestation canadienne d'urgence (PCU) (40,6 milliards de dollars), les mesures d'amélioration des prestations imputées au Compte des opérations de l'assurance-emploi (27,8 milliards de dollars), les Prestations canadiennes de la relance économique (y compris les prestations de maladie et aux aidants naturels) (16,8 milliards de dollars), la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) (2,9 milliards de dollars) et le Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 (1,9 milliard de dollars). Un élément crucial à prendre en considération est la réduction des dépenses relatives aux prestations d'assurance-emploi, atteignant 11,8 milliards de dollars. Cette diminution est principalement due à la fin des mesures temporaires mises en place pour simplifier l'accès aux prestations d'assurance-emploi pendant la pandémie, ainsi qu'à une baisse du taux de chômage. Cette dernière peut être attribuée à la reprise économique ayant suivi la pandémie.

Sous la rubrique Responsabilité essentielle 4 (Conditions et relations de travail), les dépenses brutes réelles ont diminué de 18,8 millions de dollars de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023. Cette diminution s'explique principalement par la baisse des dépenses du Programme de protection des salariés (41,4 millions de dollars) attribuable au nombre réduit d'entreprises ayant fait faillite grâce aux mesures gouvernementales d'aide financière en place pendant la pandémie de COVID-19. Cette baisse est cependant compensée par l'augmentation du crédit 1 — Dépenses de fonctionnement (17,0 millions de dollars) et du crédit 5 — Subventions et contributions (6,0 millions de dollars).

Sous la rubrique Responsabilité essentielle 5 (Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères), les dépenses réelles ont augmenté de 222,5 millions de dollars de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023. Cela s'explique principalement par la crise postpandémique à laquelle a été confronté le Programme de passeport (215,8 millions de dollars), à la suite de la levée des mesures sanitaires, qui a entraîné des coûts de prestation de services beaucoup plus élevés et par les nouveaux accords conclus avec d'autres ministères (10,2 millions de dollars), tels que les accords avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour l'Initiative d'aide transitoire Canada-Ukraine et avec Infrastructure Canada pour le programme Vers un chez-soi.

Sous la rubrique Services internes, l'augmentation de 264,8 millions de dollars des dépenses réelles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023 s'explique principalement par l'augmentation des dépenses d'Innovation, information et technologie, de Biens immobiliers, de Ressources humaines et d'autres services internes afin de soutenir les nouvelles initiatives du ministère, de faire avancer les priorités ministérielles et d'appuyer les activités de programme.

Sous la rubrique Autres coûts, il y a une augmentation de 2,7 milliards de dollars dans les dépenses réelles de l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023. L'écart est influencé par l'augmentation des frais imposés au compte du RPC par d'autres ministères, comme l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada.



**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 2022 à 2023	Dépenses prévues 2022 à 2023	Dépenses prévues 2023 à 2024*	Dépenses prévues 2024 à 2025*	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022 à 2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021 à 2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020 à 2021
<b>Responsabilité essentielle 1:</b> Développement social	6 135 980 842	6 135 980 842	6 905 105 617	7 778 688 635	6 501 146 273	6 463 358 293	4 463 385 712	2 572 173 843
<b>Responsabilité essentielle 2:</b> Régimes de pension et prestations	70 135 843 373	70 135 843 373	77 990 394 891	82 938 539 753	71 365 396 148	71 252 425 079	63 494 075 466	62 012 618 473
<b>Responsabilité essentielle 3:</b> Apprentissage, développement des compétences et emploi	10 352 133 362	10 352 133 362	8 273 330 075	6 456 323 738	9 875 193 393	9 316 562 627	26 940 441 609	97 302 612 153
<b>Responsabilité essentielle 4:</b> Conditions et relations de travail	179 097 873	179 097 873	182 049 731	181 749 463	156 429 903	155 343 293	157 383 303	174 698 277
<b>Responsabilité essentielle 5:</b> Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	273 433 804	273 433 804	416 220 770	410 123 252	460 979 623	460 979 539	283 787 168	238 479 502
Total partiel	87 076 489 254	87 076 489 254	93 767 101 084	97 765 424 841	88 359 145 340	87 648 668 831	95 339 073 258	162 300 582 248
Services internes	327 885 311	327 885 311	385 209 854	327 560 121	505 832 309	503 568 500	445 791 056	336 724 368
Grand total	87 404 374 565	87 404 374 565	94 152 310 938	98 092 984 962	88 864 977 649	88 152 237 331	95 784 864 314	162 637 306 616

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

\* Les dépenses prévues du ministère pour les exercices 2023 à 2024 et 2024 à 2025 sont celles présentées dans le Plan ministériel de 2023 à 2024.

## Ressources humaines

### Ressources humaines réelles

#### Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (en équivalents temps plein)

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2019 à 2020	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2020 à 2021	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2021 à 2022	Équivalents temps plein réels pour l'exercice 2021 à 2022	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2022 à 2023*	Équivalents temps plein prévus pour l'exercice 2023 à 2024*
<b>Responsabilité essentielle 1:</b> Développement social	538	622	593	638	511	488
<b>Responsabilité essentielle 2:</b> Régimes de pension et prestations	6 159	6 829	6 511	7 276	7 075	6 679
<b>Responsabilité essentielle 3:</b> Apprentissage, développement des compétences et emploi	13 895	15 930	11 607	17 216	16 182	14 379
<b>Responsabilité essentielle 4:</b> Conditions et relations de travail	763	853	804	872	821	817
<b>Responsabilité essentielle 5:</b> Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères	1 708	2 236	2 301	4 382	3 730	3 719
Total partiel	23 063	26 470	21 816	30 384	28 319	26 082
Services internes	5 233	5 943	4 945	6 575	5 333	5 103
Total	28 296	32 413	26 761	36 959	33 652	31 185

\* Les ETP prévus pour les exercices 2023 à 2024 et 2024 à 2025 sont ceux présentés dans le Plan ministériel de 2023 à 2024.

L'augmentation globale de 8 663 équivalents temps plein (ETP) entre l'exercice 2020 à 2021 à l'exercice 2022 à 2023 s'explique principalement par les éléments suivants :

- sous la rubrique Régimes de pension et prestations, une augmentation de 1 117 ETP, principalement attribuable à l'embauche de ressources supplémentaires pour assurer le versement des prestations de la SV et du RPC, et favoriser l'avancement du Programme de modernisation du versement des prestations;
- sous la rubrique Apprentissage, Développement des compétences et Emploi, une augmentation de 3 321 ETP, principalement attribuable à l'embauche de ressources supplémentaires pour traiter les demandes d'assurance-emploi et améliorer l'accessibilité aux centres d'appel;

- sous la rubrique Diffusion d'information et prestation de services au nom d'autres ministères, une augmentation de 2 674 ETP, principalement attribuable à la crise postpandémique à laquelle a été confronté le Programme de passeport (215,8 millions de dollars), à la suite de la levée des mesures sanitaires, qui a entraîné des coûts de prestation de services beaucoup plus élevés et par les nouveaux accords conclus avec d'autres ministères (10,2 millions de dollars), tels que les accords avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour l'Initiative d'aide transitoire Canada-Ukraine et avec Infrastructure Canada pour le programme Vers un chez-soi;
- sous la rubrique Services internes, une augmentation de 1 342 ETP principalement attribuable à l'embauche pour l'Innovation, l'information et la technologie, pour la gestion des biens immobiliers, pour la gestion des ressources humaines et pour d'autres services internes afin de soutenir les nouvelles initiatives du ministère, de faire avancer les priorités ministérielles et de soutenir les activités 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, consultez les [Comptes publics du Canada](#)<sup>xxviii</sup>.

## Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses d'Emploi et Développement social Canada avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxix</sup>.

## États financiers et faits saillants des états financiers

Les faits saillants ont pour but de fournir une vue d'ensemble de la situation 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 dans les autres sections 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 inter-organisationnels ont été éliminés. Le Régime de pensions du Canada (RPC) est exclu du périmètre comptable d'EDSC parce que les changements au RPC nécessitent l'accord d'au moins les 2 tiers des provinces représentant au moins les 2 tiers de la population de l'ensemble des provinces.

## États financiers

Les états financiers consolidés (non audités) d'EDSC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 sont disponibles sur le site [Web du ministère](#)<sup>xxx</sup>.

## Faits saillants des états financiers

### État condensé consolidé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements Financiers	Résultats prévus en 2022 à 2023	Résultats réels en 2022 à 2023	Résultats réels en 2021 à 2022	Écart (résultats réels en 2022 à 2023 moins résultats prévus en 2022 à 2023)	Écart (résultats réels en 2022 à 2023 moins résultats réels en 2021 à 2022)
Total des charges <sup>(1)</sup>	115 280 331 625	110 672 569 146	136 496 803 146	(4 607 762 479)	(25 824 234 000)
Total des revenus	25 482 053 520	27 963 471 038	24 830 795 908	2 481 417 518	3 132 675 130
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	89 798 278 105	82 709 098 108	111 666 007 238	(7 089 179 997)	(28 956 909 130)

<sup>(1)</sup> Les opérations transférées en lien avec le transfert de responsabilités de la Direction des politiques en matière d'itinérance à Infrastructure Canada, qui est entré en vigueur le 26 octobre 2021, sont incluses dans le total des charges en 2021 à 2022.

Les renseignements sur les résultats prévus sont fournis dans [l'État des résultats prospectif consolidé d'EDSC<sup>xxxi</sup>](#).

### État condensé consolidé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	2022 à 2023	2021 à 2022	Écart (2022 à 2023 moins 2021 à 2022)
Total des actifs financiers nets	32 909 154 161	31 078 526 217	1 830 627 944
Total des passifs nets	4 555 451 208	4 757 876 545	(202 425 337)
Actif financier net ministériel	28 353 702 953	26 320 649 672	2 033 053 281
Total des actifs non financiers	585 140 301	494 231 666	90 908 635
Situation financière nette du ministère	28 938 843 254	26 814 881 338	2 123 961 916

## Renseignements ministériels

### Profil organisationnel

#### Ministres de tutelle :

L'honorable Randy Boissonnault

L'honorable Jenna Sudds

L'honorable Seamus O'Regan Jr.

L'honorable Kamal Khera

L'honorable Terry Beech

L'honorable Marci Ien

#### Administrateur général :

Paul Thompson, sous-ministre, Emploi et Développement social

#### Portefeuille ministériel :

Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et des Langues officielles

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ministre du Travail et des Aînés

Ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des personnes en situation de handicap

Ministre des Services aux citoyens

Ministre des Femmes, de l'Égalité des genres et des Jeunes

#### Instruments habilitants :

[\*Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social \(L.C. 2005, ch. 34\)\*<sup>xxxii</sup>](#); de l'information supplémentaire sur les lois et les règlements est accessible sur le [site Web d'Emploi et Développement social Canada](#)<sup>xxxiii</sup>.

#### Année d'incorporation ou de création :

2005

#### Autres :

Pour plus d'information sur le rôle du ministère, veuillez consulter le [site Web d'Emploi et Développement social Canada](#)<sup>xxxiv</sup>.

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

La section « Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons » est accessible sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada.

Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans les lettres de mandat du ministère, consultez les [lettres de mandat des ministres<sup>xxxv</sup>](#).

## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes d'Emploi et Développement social Canada de 2022 à 2023 sont présentés ci-dessous.

<b>Responsabilité essentielle 1 : Développement social</b>	
<b>Description :</b>	
Améliorer l'inclusion et les possibilités de participation des Canadiens dans leurs collectivités	
<b>Résultat ministériel :</b>	<b>Indicateur :</b>
L'itinérance est prévenue et réduite	Réduction du nombre estimé d'utilisateurs de refuges qui sont sans abri de façon chronique
<b>Résultat ministériel :</b>	<b>Indicateur :</b>
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 en situation de handicap, la participation des aînés et le soutien aux enfants et aux familles	Partenariats nouvellement établis en tant que pourcentage de tous les partenariats mis en place par les organisations bénéficiaires pour aborder une gamme de problèmes sociaux tels que l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap, des enfants et des familles ainsi que d'autres populations vulnérables.
<b>Résultat ministériel :</b>	<b>Indicateur :</b>
Les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont éliminés	Nombre d'espaces communautaires et de milieux de travail qui sont plus accessibles en raison du financement octroyé par le Fonds pour l'accessibilité
<b>Résultat ministériel :</b>	<b>Indicateur :</b>
L'accès à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants est accru	Nombre d'enfants ayant une place dans des services réglementés de garde des jeunes enfants ou participant à des programmes d'apprentissage des jeunes enfants ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers
<b>Résultat ministériel :</b>	<b>Indicateur :</b>
Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins	Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des programmes de développement social
<b>Répertoire des programmes :</b>	

- Vers un chez-soi
- Programme de partenariats pour le développement social
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
- Fonds pour l'accessibilité
- Apprentissage et garde des jeunes enfants
- Initiative de transformation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones
- Allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes
- Initiative Canada accessible
- Programme de financement des objectifs de développement durable
- Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale
- Programme stratégique de mobilisation des partenaires et de recherche

## Responsabilité essentielle 2 : Régimes de pensions et prestations

### Description :

Aider les Canadiens à conserver un revenu à la retraite et verser une aide financière aux survivants, aux personnes en situation de handicap et à leur famille

### Résultat ministériel :

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

### Indicateurs :

- Pourcentage d'aînés vivant dans la pauvreté
- Pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles de 65 ans et plus (taux de participation à la pension de la SV)
- Pourcentage de personnes âgées de 70 ans et plus qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles de 70 ans et plus (taux de participation des personnes de 70 ans et plus à la pension de la SV)
- Pourcentage d'aînés qui reçoivent le Supplément de revenu garanti par rapport au nombre total estimé d'aînés admissibles
- Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont plus de 70 ans et qui reçoivent des prestations de retraite

### Résultat ministériel :

Les personnes en situation de handicap et leurs familles disposent d'un soutien financier

### Indicateurs :

- Pourcentage de cotisants au Régime de pensions du Canada qui ont une admissibilité contributive au 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
- Pourcentage de Canadiens admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées qui ont un régime enregistré d'épargne-invalidité pour encourager les épargnes privées
- 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

<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des régimes de pensions et de prestations</li> <li>• Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité</li> <li>• Pourcentage de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada rendues dans les 120 jours civils</li> <li>• Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées dans le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité</li> </ul>
<p><b>Programmes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité de la vieillesse</li> <li>• Régime de pensions du Canada</li> <li>• Programme canadien pour l'épargne-invalidité</li> </ul>	

### Responsabilité essentielle 3 : 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.

<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>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</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emploi ou retour aux études grâce aux transferts de fonds fédéraux versés à l'appui de programmes de formation provinciaux ou territoriaux axés sur le perfectionnement des compétences ou l'acquisition d'une formation propre à un emploi</li> <li>• Nombre de Canadiens qui reçoivent dans leur province ou territoire une formation axée sur les compétences ou des services en matière d'emploi faisant l'objet d'un soutien du gouvernement du Canada sous la forme de transferts de fonds</li> <li>• Emploi ou retour aux études grâce à une formation ou à des mesures de soutien incluses dans des programmes administrés par le gouvernement fédéral</li> <li>• Nombre de Canadiens qui reçoivent une formation ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi grâce à des programmes administrés par le gouvernement fédéral</li> <li>• Différence dans le pourcentage de Canadiens âgés de 25 à 64 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège</li> <li>• Pourcentage de Canadiens âgés de 18 à 24 ans qui sont inscrits à l'université ou au collège</li> </ul>
--	---



<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les Canadiens participent à un marché du travail inclusif et efficient</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Différence dans le taux d'emploi des Autochtones (membres des Premières Nations inscrits et non inscrits, Inuits et Métis) par rapport aux Canadiens non autochtones</li> <li>• Différence dans le taux d'emploi des Canadiens en situation de handicap par rapport aux personnes qui ne sont pas en situation de handicap</li> <li>• Différence dans le taux d'emploi des femmes par rapport aux hommes</li> <li>• Différence dans le taux d'emploi des membres de minorités visibles par rapport à celui de la population n'appartenant pas à une minorité visible</li> </ul>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les Canadiens reçoivent une aide financière durant les transitions d'emplois telles qu'une perte d'emploi, une maladie, ou un congé de maternité ou parental</p>	<p><b>Indicateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio prestataires-chômeurs ayant cotisé à l'assurance-emploi (P/CC)</li> </ul>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les étudiants, notamment ceux issus de familles à revenu faible ou moyen, ont accès à des mesures de soutien financées par le gouvernement fédéral pour les aider à poursuivre des études postsecondaires</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de jeunes adultes canadiens à revenu faible ou moyen qui font des études postsecondaires</li> <li>• Pourcentage d'enfants de moins de 18 ans qui étaient admissibles au Bon d'études canadien ou au montant supplémentaire de la Subvention canadienne pour l'épargne-études et pour qui l'une ou l'autre de ces prestations a été émise au cours du présent exercice</li> </ul>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les étudiants emprunteurs sont en mesure de rembourser leur dette d'études fédérale</p>	<p><b>Indicateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de prêts en cours de remboursement qui sont payés chaque année</li> </ul>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées des programmes d'apprentissage, de développement des compétences et d'emploi</li> <li>• Pourcentage des versements de prestations d'assurance-emploi ou des avis de non-versement envoyés dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande</li> <li>• Pourcentage de demandes de réexamen de l'assurance-emploi traitées dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourcentage de numéros d'assurance sociale demandés par l'entremise du Service d'enregistrement des nouveau-nés émis en 10 jours ouvrables</li><li>• Pourcentage d'inscriptions à Mon dossier Service Canada au moyen d'identités numériques de confiance intégrées dans les provinces et les territoires participants</li></ul>
<p><b>Répertoire des programmes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Subventions aux apprentis</li><li>• Service aux apprentis</li><li>• Programme canadien pour l'épargne-études</li><li>• Prestation canadienne d'urgence</li><li>• Prestations pour la relance économique</li><li>• Service jeunesse Canada</li><li>• Programme canadien d'aide financière aux étudiants et Prêt canadien aux apprentis</li><li>• Programme de développement de la main-d'œuvre des communautés</li><li>• Assurance-emploi</li><li>• Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire</li><li>• Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers</li><li>• Compétences futures</li><li>• Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones</li><li>• Guichet-Emplois</li><li>• Ententes sur le développement du marché du travail</li><li>• Fonds d'intégration pour les personnes handicapées</li><li>• Programme de solutions pour la main-d'œuvre sectorielle</li><li>• Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)</li><li>• Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés</li><li>• Fonds pour les compétences et les partenariats</li><li>• Compétences pour réussir</li><li>• Programme de stages pratiques pour étudiants</li><li>• Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants</li><li>• Programme des travailleurs étrangers temporaires</li><li>• Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical</li><li>• Ententes sur le développement de la main-d'œuvre</li><li>• Stratégie emploi et compétences jeunesse</li></ul>	

Responsabilité essentielle 4 : Conditions et relations de travail	
<p><b>Description :</b></p> <p>Faire la promotion de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives et de relations de travail fondées sur la coopération.</p>	
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les milieux de travail sont sécuritaires et sains</p>	<p><b>Indicateur :</b></p> <p>Nombre d’infractions en matière de santé et de sécurité signalées en vertu du <i>Code canadien du travail</i> (partie II), par 1 000 employés sous réglementation fédérale</p>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les conditions de travail sont équitables et inclusives</p>	<p><b>Indicateurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Nombre moyen, sur trois ans, d’infractions démontrées signalées en vertu du <i>Code canadien du travail</i> (partie III), par 1 000 employés sous réglementation fédérale</li> </ul>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les relations de travail sont fondées sur la coopération</p>	<p><b>Indicateur :</b></p> <p>Pourcentage de conflits de travail réglés conformément à la partie I du <i>Code canadien du travail</i> sans arrêt de travail grâce à l’aide des agents du Programme du travail</p>
<p><b>Résultat ministériel :</b></p> <p>Les clients reçoivent en temps opportun des services de grande qualité et efficaces qui répondent à leurs besoins</p>	<p><b>Indicateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cibles qui sont atteintes pour les normes de service publiées dans le cadre des programmes liés aux conditions et aux relations de travail</li> <li>• Pourcentage de cas de santé et sécurité au travail pour chaque année financière qui sont réglés dans un délai de 120 jours (à l’exclusion des poursuites, des appels, et des relevés techniques)</li> <li>• Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste qui sont réglées dans un délai de 180 jours</li> <li>• Pourcentage de conciliateurs affectés, en vertu du <i>Code canadien du travail</i>, dans les 15 jours civils suivant la réception de demandes qui sont conformes au Règlement du Canada sur les relations industrielles</li> <li>• Pourcentage des premiers paiements pour le Programme de protection des salariés et des avis de non-paiement émis dans les 35 jours civils</li> </ul>

**Répertoire des programmes :**

- Relations de travail
- Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail
- Santé et sécurité au travail
- Équité en milieu de travail
- Normes du travail
- Programme de protection des salariés
- Affaires internationales du travail

**Responsabilité essentielle 5 : 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 du ministère et offrir des services au nom d'autres ministères.

**Résultat ministériel :**

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

**Indicateurs :**

- Évaluation de l'intégralité, de la pertinence et de l'exactitude de l'information fournie au moyen du numéro 1 800 O-Canada
- Pourcentage de clients servis en personne ayant reçu de l'aide en moins de 25 minutes
- Nombre de services des programmes qui atteignent leurs cibles concernant les normes de service

**Résultat ministériel :**

Les Canadiens peuvent obtenir un passeport au Canada en temps opportun

**Indicateur :**

Pourcentage des documents de voyage et autres services de passeport traités selon les normes de service

**Répertoire des programmes :**

- Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada
- Présence du gouvernement du Canada sur Internet
- Réseau de service aux citoyens
- Passeport
- Partenariats de prestation de services

## 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 figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxxvi</sup>.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont affichés sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada :

- [Rapport sur les achats écologiques](#)<sup>xxxvii</sup>;
- [Renseignements sur les programmes de paiements de transfert](#)<sup>xxxviii</sup>;
- [Analyse comparative entre les sexes plus](#)<sup>xxxix</sup>;
- [Initiatives horizontales](#)<sup>xl</sup>;
- [Financement pluriannuel initial](#)<sup>xli</sup>;
- [Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes](#)<sup>xlii</sup>;
- [Programme à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable des Nations Unies](#)<sup>xliii</sup>.

## 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](#)<sup>xliv</sup>. Ce rapport donne aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes, ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS plus liés aux dépenses fiscales.

## Coordonnées de l'organisation

Portage IV

140, promenade du Portage

Gatineau (Québec) K1A 0J9

Numéro de téléphone : 1-800-622-6232

Sans frais : 1-800-622-6232

Adresse de courriel : NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>

## Annexe : définitions

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

Outil analytique utilisé pour élaborer des politiques, des programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs et mieux comprendre comment des facteurs comme le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socio-économiques, la géographie, la culture et le handicap influent sur les expériences et les résultats et peuvent avoir une incidence sur l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience vécue dans le cadre de ceux-ci.

### **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.

### **Cible** (target)

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

### **Crédit** (appropriation)

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

### **Dépenses budgétaires** (budgetary expenditures)

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

### **Dépenses législatives** (statutory expenditures)

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

### **Dépenses non budgétaires** (non budgetary expenditures)

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

### **Dépenses prévues** (*planned spending*)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le Budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

**Dépenses votées** (voted expenditures)

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

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

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. 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.

**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.

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

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

**Initiative horizontale** (*horizontal initiative*)

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

**Plan** (plan)

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

**Plan ministériel** (Departmental Plan)

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

**Priorité ministérielle** (departmental priority)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de concentrer ses efforts 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 réalisé en premier pour obtenir les résultats ministériels attendus.

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

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2022 à 2023, les priorités pangouvernementales sont les thèmes généraux qui donnent un aperçu du programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021<sup>xlv</sup>](#) : bâtir un présent et un avenir plus sains, développer une économie plus résiliente, mener une action climatique audacieuse, travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion, avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation et lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

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

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

**Programme** (*program*)

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

**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.

**Rendement** (*performance*)

Utilisation qu'une organisation a fait 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.

**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.

**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.

**Résultat** (*result*)

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

**Résultat 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.



## Notes en fin d'ouvrage

---

- i. Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/plan-action-inclusion-personnes-situation-handicap.html>
- ii. Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible/rapports/mesure-donnees-accessibilite.html>
- iii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- iv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- v. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- viii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ix. Centre des compétences futures, <https://fsc-ccf.ca/fr/projets-dinnovation/>
- x. Compétences futures, <https://fsc-ccf.ca/fr/engage/focus-indigenous-initiatives-partnerships/>
- xi. Rapport des tables rondes, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/strategie-emploi-jeunesse/nous-avons-entendu-consultation-handicap-jeunes-secj.html>
- xii. Rapport phase 1, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/assurance-emploi/ae-liste/rapports/consultations-nous-avons-entendu-phase1.html>
- xiii. Rapport phase 2, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/assurance-emploi/ae-liste/rapports/consultations-nous-avons-entendu-phase2.html>
- xiv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xvi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xvii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xviii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xix. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xx. Liste de divulgation des partenariats de prestation de services, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/partenariats-prestation-services.html>
- xxi. Sondage annuel sur l'expérience client, [https://epe.bac-lac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/employment\\_social\\_development\\_canada/2023/004-22-f/index.html](https://epe.bac-lac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/employment_social_development_canada/2023/004-22-f/index.html)
- xxii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxiii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxiv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxv. Directive sur la gestion de l'approvisionnement, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32692>
- xxvi. Répertoire des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/REA-IBD/fra/recomposerhttps://www.sac-isc.gc.ca/REA-IBD/fra/recomposer>
- xxvii. Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100032802/1610723869356>
- xxviii. Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxix. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxx. Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels.html>
- xxxi. État des résultats prospectifs consolidé, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2022-2023/etat-resultats-consolide.html>
- xxxii. Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-5.7/index.html>
- xxxiii. Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html>
- xxxiv. Emploi et Développement social Canada, <https://www.canada.ca/home.html>

- xxxv. Lettres de mandate des ministres, <https://www.pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat>
- xxxvi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxxvii. Rapport sur les achats écologiques, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/achats-ecologiques.html>
- xxxviii. Renseignements sur les programmes de paiements de transfert, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/programmes-paiements-transfert.html>
- xxxix. Analyse comparative entre les sexes plus, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/analyse-comparative-sexes.html>
- xl. Initiatives horizontales, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/initiatives-horizontales.html>
- xli. Financement pluriannuel initial, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/financement-pluriannuel.html>
- xlii. Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes, <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/reports/departamental-results/2022-2023/response-committees-audits.html>
- xliii. Objectifs de développement durable, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/resultats-ministeriels/2022-2023/programme-developpement-durable-2030.html>
- xliv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- xlv. Discours du Trône (2021), <https://www.canada.ca/fr/conseil-privé/campagnes/discours-trone/2021/discours-du-trone.html>