

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

Réponse aux recommandations de la vérification du rendement du Bureau du vérificateur général concernant *l'accès aux prestations pour les populations difficile à joindre.*

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation <i>(À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)</i>
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
Paragr. 31	L'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada devraient établir un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont ils mesurent le recours aux prestations. Ce processus devrait comprendre :	<p>EDSC est d'accord avec cette recommandation.</p> <p>Afin de réduire le nombre de personnes qui ne reçoivent pas de prestations, Service Canada a lancé en 2020 l'initiative Servir tous les Canadiens (STC), une initiative horizontale visant à améliorer la prestation des services dans l'ensemble de ses modes de prestation de services et de ses programmes de prestations, plus précisément à accroître la participation aux programmes de prestations et à éliminer les obstacles à la prestation des programmes et des services.</p> <p>L'initiative STC fait progresser les mesures regroupées en quatre thèmes : simplification, accès direct, inclusion et promotion/sensibilisation à l'égard de nos programmes de prestations. En même temps, STC</p>	EDSC, l'ARC et Statistique Canada ont harmonisé leurs approches en ce qui concerne la fixation des priorités, la planification et la surveillance du recours aux prestations pour les populations difficiles à joindre.	À déterminer	<p>T4 2022-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> EDSC, l'ARC et Statistique Canada officialiseront la gouvernance interministérielle, y compris le lancement et l'élaboration de stratégies conjointes en matière de données afin de régler les principaux problèmes liés aux données. <p>T4 2022-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Recenser et examiner les données et la méthodologie actuellement utilisées pour mesurer le recours aux 	<p>EDSC – Catherine Adam</p> <p>Sous-ministre adjointe principale</p> <p>Direction générale des politiques stratégiques et de service</p>	

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
	<ul style="list-style-type: none"> • l'évaluation des fonds de données disponibles propres aux populations difficiles à joindre; • la définition et la mise en œuvre de mesures visant à recueillir d'autres données sur certaines populations difficiles à joindre; • une meilleure utilisation des données qui servent à mesurer le recours aux prestations et la source des écarts connexes. 	<p>cherche à améliorer la compréhension du Ministère au sujet des populations et des personnes qui n'ont pas accès aux prestations fédérales.</p> <p>Le gouvernement estime les taux nationaux globaux de recours aux prestations en se fondant sur le recensement et d'autres données socioéconomiques générales pour comprendre l'ampleur du défi et les tendances à long terme en jeu. Toutefois, il sera toujours difficile de repérer les personnes précises qui ne reçoivent pas de prestations. Les données sur certaines populations difficiles à joindre, notamment celles qui n'interagissent pas avec le gouvernement, sont incomplètes et, dans certains cas, n'existent pas.</p> <p>EDSC continuera à travailler avec l'ARC pour cerner toutes les données accessibles afin de mieux connaître les populations difficiles à joindre et de mieux comprendre les lacunes potentielles concernant le recours aux prestations.</p>			<p>prestations parmi les populations difficiles à joindre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer des plans d'acquisition de données et de mesure pour chaque programme pour les populations difficiles à joindre visées. <p>T1 2023-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminer une évaluation des pratiques, des méthodologies et des données actuelles utilisées pour mesurer le recours aux prestations, et déterminer les améliorations possibles à apporter aux mesures de chaque programme. 		

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
					<p>T3 2023-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre des méthodologies révisées pour mesurer le recours aux prestations par programme, y compris des mesures pour améliorer les processus, et établir un plan pour la production de rapports continus et uniformes sur le recours aux prestations. 		
Paragr. 45	Afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient définir et mettre en œuvre des mesures de	EDSC accepte cette recommandation. Servir tous les Canadiens comprend des initiatives précises visant à améliorer la compréhension du Ministère des populations et des personnes qui n'ont pas accès aux prestations fédérales. Cette information aide à réduire davantage les obstacles auxquels fait face cette clientèle difficile à joindre grâce à une approche coordonnée et fondée sur des éléments probants.	EDSC dispose d'une meilleure capacité à mesurer l'efficacité des approches de sensibilisation. Amélioration de la cohérence entre les mesures de rendement d'EDSC et de l'ARC relatives à la sensibilisation lorsque les fonctions des programmes se recourent.	À déterminer	<p>T4 2022-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer un groupe de travail EDSC (DGSC, DGPSS, DGPSI, DGSRDS, DGA) pour examiner et affiner les indicateurs de rendement clé (IRC) de l'initiative STC, et élaborer un projet pilote pour les activités de STC afin de mesurer l'efficacité du programme. 	EDSC – Christine McDowell Sous-ministre adjointe Direction générale de service aux citoyens (DGSC)	

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
	<p>rendement uniformes axées sur les résultats pour ce qui est des activités de sensibilisation ciblant les populations difficiles à joindre.</p>	<p>EDSC travaillera donc avec l'ARC pour élaborer et mettre en œuvre des mesures de rendement cohérentes fondées sur les résultats afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation.</p>			<p>T1 2023-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminer les IRC. • Établir des processus de surveillance et de production de rapports pour les IRC nouveaux/révisés. <p>T2 2023-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre le projet pilote des IRC pour certaines activités de sensibilisation et activités de STC. • Recueillir et analyser les données. <p>T2 2024-2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir des points de référence. • Élaborer un rapport d'étape sur la mise en œuvre du projet pilote. 		

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
					<ul style="list-style-type: none"> Avec l'ARC, élaborer et mettre en œuvre un plan pour créer des IRC normalisés. <p>À partir du T1 2024-2025</p> <ul style="list-style-type: none"> Inclure les IRC dans les activités de sensibilisation d'EDSC et les activités de STC. Suivre les IRC révisés pendant la première année complète. Échanger les expériences et les IRC révisés avec les collègues de l'ARC, et poursuivre l'intégration et la coordination des mesures de rendement au fil du temps. 		
Paragr. 59	Afin d'améliorer l'intégration et l'efficacité des activités ciblées de sensibilisation,	EDSC accepte cette recommandation. Au cours des deux dernières années, EDSC a eu recours à diverses interventions de service en matière de programmes pour accroître le recours aux	EDSC et l'ARC auront mis en œuvre des approches concrètes pour assurer une expérience de service à la clientèle cohérente pour les clients difficiles à joindre	À déterminer	<p>À partir du T3 2022-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Maintenir le groupe de travail interministériel EDSC-SAC-ARC sur le recours à l'Allocation canadienne pour 	EDSC – Christine McDowell Sous-ministre adjointe	

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
	<p>l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient collaborer pour établir une expérience de service à la clientèle cohérente en vue de répondre aux besoins des personnes qui nécessitent un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations.</p>	<p>prestations. En 2020, l'initiative Servir tous les Canadiens a été présentée comme une approche horizontale, dans l'ensemble des programmes de prestations, pour soutenir les Canadiennes et Canadiens les plus à risque de ne pas recevoir de prestations.</p> <p>Il est particulièrement difficile, pour la clientèle à risque, de s'y retrouver dans les programmes de prestations qui concernent plus d'un ministère ou organisme fédéral. EDSC continuera de travailler avec l'ARC et d'autres ministères afin de garantir une expérience de service simple et cohérente, en particulier pour les clients qui ont besoin d'un niveau élevé de soutien pour accéder aux prestations.</p>	<p>qui ont accès aux prestations et dont il est question dans le présent audit.</p>		<p>enfants (ACE) afin de repérer les projets pilotes visant à accroître le recours aux prestations et de collaborer à leur mise en œuvre, tout en tenant compte des conclusions et des recommandations du BVG lors de l'évaluation de nouvelles initiatives ou approches.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer un groupe de travail EDSC-ARC-SAC sur la sensibilisation pour discuter d'une collaboration et d'une coordination accrues concernant les activités de sensibilisation, et analyser le parcours de prestation des services pour divers groupes de clients communs afin de cerner les lacunes et de proposer des solutions. 	<p>Direction générale de service aux citoyens (DGSC)</p> <p>Catherine Adam</p> <p>Sous-ministre adjointe principale</p> <p>Direction générale des politiques stratégiques et de service</p>	

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
					<ul style="list-style-type: none"> Les réunions bilatérales des hautes directions d'EDSC et de l'ARC comporteront comme points réguliers à l'ordre du jour le renforcement de la collaboration en matière de sensibilisation et le développement d'une expérience de service cohérente pour les clients nécessitant un niveau élevé de soutien. <p>T2 2023-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Après avoir pris connaissance des commentaires du groupe de travail interministériel EDSC-SAC-ARC sur le recours à l'ACE et pris en considération les recommandations du BVG, le groupe de travail EDSC- 		

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation <i>(À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)</i>
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>					
					<p>ARC-SAC sur la sensibilisation préparera un rapport final à l'intention de la haute direction sur les possibilités d'améliorer la collaboration, de combler les lacunes en matière de services pour les personnes nécessitant un niveau de service élevé et de mettre en œuvre des moyens d'assurer une expérience de service cohérente pour les clients difficiles à joindre.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les hautes directions d'EDSC et de l'ARC détermineront les recommandations qui seront mises en œuvre par leurs programmes. <p>À partir du T3 2023-24</p> <ul style="list-style-type: none"> Les recommandations approuvées par le groupe de 		

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principales étapes intermédiaires (description et dates)	Organisation responsable et personne-ressource (nom, fonction, numéro de téléphone)	Indicateur de réalisation (À l'usage exclusif du Comité permanent des comptes publics)
		<p><i>La réponse de la direction du Ministère sera comprise dans le rapport de vérification du BVG qui est déposé au Parlement et affiché sur le site Web du BVG.</i></p> <p><i>La réponse doit indiquer clairement, en 200 mots maximum, si l'entité est d'accord ou non avec les recommandations.</i></p> <p><i>Si l'entité est d'accord, la réponse doit décrire les mesures particulières qu'elle a l'intention de prendre et leur calendrier.</i></p> <p><i>Si l'entité n'est pas d'accord, la réponse doit en indiquer les raisons.</i></p>	<p><i>Le plan d'action sera fourni au Comité permanent des comptes publics (PACP) dans les six mois suivant le dépôt de la vérification ou, si possible, avant l'audition, si l'organisation est invitée à se présenter devant le PACP pour discuter des conclusions d'une vérification.</i></p> <p><i>Le plan d'action détaillé sera publié sur le site Web du PACP.</i></p>				
					<p>travail sont mises en œuvre dans les programmes concernés d'EDSC et de l'ARC.</p>		