

**Un rapport d'analyse sur la qualité des indicateurs de rendement**

Par

**Liudmyla Gapotchenko**

Sous la direction de :

Madame **Emer Killean**

Madame **Isabelle Brunet**

Encadrante professionnelle d'EDSC

Encadrant académique de l'ÉNAP

**Rapport de stage**

présenté à l'ÉNAP, en vue de l'obtention de la Maîtrise en administration publique

option pour analystes, concentration: Évaluation de programmes

Nom de l'organisation hôte : **Emploi et Développement social Canada**

**Gatineau**

**Février – mai 2021**

## TABLE DE MATIERES

LISTE DES OBSERVATIONS .....	4
LISTE DES FIGURES .....	4
LISTE DES TABLEAUX .....	5
LISTE DES ANNEXES .....	5
REMERCIEMENTS. ....	6
1. INTRODUCTION .....	7
2. DESCRIPTION DU MANDAT DU STAGE .....	8
2.1. Contexte du stage .....	8
2.2 Mandat du stage .....	8
2.3 Activités à réaliser.....	8
2.4 Biens livrables .....	9
3. PRÉSENTATION D’EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA.....	11
3.1 Description EDSC .....	11
3.2 Principales réalisations et fonctions d’ESDC.....	11
3.3 Raison d’être d’ESDC.....	11
3.4 Mandat et rôle. ....	12
3.5 Structure organisationnelle.....	12
4. FONDEMENTS THÉORIQUES DE L’ÉVALUATION DE PROGRAMME.....	13
4.1 Évaluation de programme au Gouvernement fédéral.....	13
4.2. Politique et Directive sur résultats .....	13
4.3 Profil l’information de Rendement .....	15
4.3.1 Information de base sur le programme.....	16
4.3.2 Profil du programme. ....	17
4.3.3 Outil de conception de programme (Une modèle logique). ....	17
4.3.4 Indicateurs de rendement. ....	18
4.3.5 Besoins de l’évaluation proposée.....	19
4.3.6 Information supplémentaire. ....	19
4.7 Reddition du compte envers le public .....	20
5. 5. DÉMARCHES D’ÉVALUATION.....	21
5.1 Analyse des documents .....	21

5.2 InfoBase du GC.....	21
5.3 Programmes d'EDSC .....	22
5.4 Préoccupations sur la problématique de la qualité des indicateurs de rendement.....	23
5.5 Pistes de solution afin d'améliorer la qualité des indicateurs.....	24
5.6 Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs.....	24
5.7 Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs .....	25
5.8 Identification des éléments clés pour la base de données.....	26
<b>6. RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS. ....</b>	<b>28</b>
6.1 Présentation d'une base de données des indicateurs du rendement dans InfoBase du GC. ....	28
6.2 Présentation des résultats d'évaluation.....	28
6.2.1 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Excellent ». ....	29
6.2.2 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Très Bon ».....	30
6.2.3 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Bon ».....	32
6.2.4 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen ».....	33
6.2.5 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Pauvre ». ....	34
6.2.6 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Inacceptable ». ....	34
6.3 Présentation des recommandations. ....	35
<b>7. CONCLUSION .....</b>	<b>37</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>39</b>
Annexe 1. Liste des programmes et des indicateurs .....	39
Annexe 2. Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs.....	42
Annexe 3. Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC .....	44
Annexe 4. Résultats d'évaluation des indicateurs du rendement dans InfoBase GC.....	50
Annexe 5. Exemple d'une évaluation .....	54

## **LISTE DES OBSERVATIONS**

EDSC	Emploi et Développement social Canada
DGPSS	Direction générale des politiques stratégiques et de service
DMR	Direction de la Mesure du Rendement
ÉNAP	École nationale d'administration publique
MAP	Maîtrise en administration publique
PIR	Profils Information sur le Rendement

## **LISTE DES FIGURES**

**Figure 1.** Éléments PIR

## **LISTE DES TABLEAUX**

**Tableau 1.** Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres.

**Tableau 2.** Résultat final d'évaluation pour 54 indicateurs de rendement de programmes d'EDSC qui a été présenté dans InfoBase du GC.

**Tableau 3.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Excellent ».

**Tableau 4.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Très Bon ».

**Tableau 5.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Bon ».

**Tableau 6.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen ».

**Tableau 7.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Pauvre ».

## **LISTE DES ANNEXES**

**Annexe 1.** Liste des programmes et des indicateurs

**Annexe 2.** Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs

**Annexe 3.** Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC.

**Annexe 4.** Résultats d'évaluation des indicateurs du rendement dans InfoBase GC.

**Annexe 5.** Exemple d'une évaluation

## REMERCIEMENTS.

Je tiens tout d'abord à remercier Emer Killean, la gestionnaire politique stratégique de la Direction générale des politiques stratégiques et de service (DGPSS) de l'Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour m'avoir offert l'opportunité de réaliser un stage dans l'équipe de la Direction de la Mesure du Rendement (DMR). Je porte aussi mes remerciements à Debora Stone, Conseillère principale politiques de la DMR de EDSC, qui m'a également accompagnée tout au long du stage.

J'adresse des remerciements à ma conseillère académique Isabelle Brunet, la professeure de l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) qui a accepté de partager son expérience et ses connaissances à travers les différentes étapes de mon stage.

Je souhaite également remercier tous les membres de l'équipe de la DMR avec lesquels j'ai eu l'opportunité de collaborer au cours de mon stage au sein d'EDSC. Je remercie particulièrement François Laferrière, Mathieu Denis, John Elliott, Matthew Lopez pour leur accueil chaleureux, leur support important et leur coopération fructueuse qui ont grandement contribué à l'accomplissement de ce projet.

Finalement, je tiens à remercier d'enseignant, le personnel d'administration, le personnel du bureau de stage de l'ÉNAP pour la formation de qualité et pour donner l'opportunité de réaliser un stage en lien direct avec notre profil d'étude. Je porte aussi mes remerciements à Linda Boudreau, la directrice de campus Outaouais ÉNAP qui m'a guidé tout au long de mon étude à l'ÉNAP et du stage à l'EDSC.

## 1. INTRODUCTION

Le présent rapport est réalisé dans le cadre du stage d'une durée de quinze semaines du 15 février 2021 au 28 mai 2021 visant l'obtention d'un diplôme de maîtrise en administration publique (MAP) de l'ÉNAP. Cette formation pratique s'est faite au sein de la Direction de la Mesure du Rendement (DMR), qui a été rattaché à la Direction générale des politiques stratégiques et de service de l'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Ce stage a été effectué sous la direction Emer Killean, la gestionnaire politique stratégique d'EDSC et Mme Isabelle Brunet, la professeure de l'ÉNAP.

La première partie « *Introduction* » propose un aperçu du rapport, qui donne une vision générale du rapport en décrivant brièvement chaque section du rapport. La deuxième partie « *Description de mandat du stage* » décrit le mandat accordé au stagiaire. Cette partie fait l'énumération des demandes, des objectifs, des défis, des attentes et des tâches plus spécifiques confiés au stagiaire et décrit les principaux livrables du stage en regard du mandat à accomplir. La troisième partie, « *Présentation d'EDSC* » propose la description approfondie d'EDSC en décrivant la structure organisationnelle d'EDSC ainsi que sa vision, mission, raison d'être, etc.

La quatrième partie « *Fondements théoriques de l'évaluation de programme* » se concentre sur les documents centraux d'évaluation au sein du gouvernement du Canada : *Politique sur les résultats* et *Directive sur les résultats*. De plus, il décrit des concepts théoriques tels que les méthodes d'évaluation, de profil l'information de rendement (PIR), des indicateurs du rendement, etc.

La cinquième partie « *Démarches d'évaluation* » décrit des préoccupations et de la problématique sur la qualité des indicateurs de rendement ainsi que des étapes de développement des outils « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » et « Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs ». La sixième section « *Résultats et recommandations* » décrit des résultats obtenus lors de l'intervention et des recommandations proposées aux analystes d'EDSC qui effectuent l'analyse des indicateurs de rendement. Finalement, la septième partie « *Conclusion* » résume des démarches d'évaluation effectuée.

## **2. DESCRIPTION DU MANDAT DU STAGE**

### **2.1. Contexte du stage**

La haute gestion d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) a chargé la Direction de la Mesure du Rendement (DMR) d'analyser et de réviser les profils d'information sur le rendement (PIR) de chacun des programmes d'EDSC dans l'espoir d'avoir révisé ceux-ci et de les fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor avant Mars 2021.

Le directeur général de la Direction de la planification et de la gestion ministérielle est le Chef de la mesure du rendement pour le ministère. Des tâches connexes peuvent être effectuées afin de répondre aux exigences de la Politique sur les résultats et les directives s'y rattachant.<sup>1</sup>

### **2.2 Mandat du stage**

Le stagiaire devra effectuer une analyse des PIR existants et formuler des recommandations sur la façon dont les programmes peuvent améliorer leurs stratégies de mesure du rendement. Cela comprendra la recherche d'information sur les programmes examinés, l'élaboration d'évaluations de PIR et assister les responsables de programmes alors qu'ils révisent leurs stratégies de mesure du rendement. La partie la plus importante de ce travail sera la révision des PIR ce qui inclue l'évaluation des modèles logiques, des narratifs et des Indicateurs de rendement.

### **2.3 Activités à réaliser**

Au cours de stage, le stagiaire sera chargé de contribuer à l'élaboration du Cadre de résultats ministériel et de la documentation soumise au Comité de rendement et d'évaluation. Plus précisément, il va contribuer à des tâches suivantes:

- rechercher des renseignements sur les programmes pour s'assurer que les analystes aient tous les renseignements nécessaires et une compréhension exhaustive des programmes;
- rencontrer avec l'analyste principal et les responsables des programmes afin de discuter des enjeux et contextes des programmes;

---

<sup>1</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Proposition de stage 7018C-ESDC, Hiver2021



- évaluer les PIR ce qui inclue une analyse de la description du programme, du modèle logique, du narratif qui décrit la théorie du programme et des indicateurs de performances;
- rencontrer les autres analystes afin de mettre en commun les commentaires pour la revue des Profils d'information sur le rendement;
- rencontrer avec l'analyste principal et les responsables des programmes afin de partager les commentaires portant sur la revue des Profils d'information sur le rendement;
- participer à l'élaboration du rapport final afin d'appuyer les différents programmes dans l'amélioration continue de leur Profil d'information sur le rendement;
- assister les analystes principaux dans diverses tâches liées à la mesure du rendement;
- contribuer à la fonction d'amélioration des capacités en matière de mesure du rendement en participant à la conception d'outils d'apprentissage qui pourraient servir aux différents programmes.

#### **2.4 Biens livrables**

En ce qui concerne le produit à livrer à l'organisation hôte EDSC, le bien livrable principal est « *Le rapport d'analyse sur la qualité indicateurs de rendement de programmes d'EDSC qui a été présenté dans InfoBase du GC pour le public avec des recommandations pour appuyer des analystes d'EDSC à améliorer la qualité des indicateurs.* »

***Le bien livrable principal comprend les outils suivants:***

- La grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs (Annexe 2);
- L'échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres. (Tableau 1);

- La base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC (Annexe 3).

### **3. PRÉSENTATION D'EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA**

#### **3.1 Description EDSC**

Emploi et Développement social Canada (EDSC) est le ministère du gouvernement du Canada responsable de l'élaboration, de la gestion et de la prestation des programmes et services sociaux. EDSC est le quatrième ministère en importance du gouvernement du Canada, après la Gendarmerie royale du Canada, le ministère de la Défense nationale et l'Agence du revenu du Canada.<sup>2</sup>

#### **3.2 Principales réalisations et fonctions d'ESDC**

ESDC travaille à améliorer le niveau de qualité de vie des Canadiens en faisant la promotion d'une main-d'œuvre mobile et hautement spécialisée ainsi qu'un marché du travail efficace et inclusif. La Direction de la planification et de la gestion ministérielle (DPGM) a pour principales fonctions d'assurer la présentation de rapports opportuns et exacts au Parlement et aux organismes centraux, de diriger la planification intégrée ainsi que les activités liées à la mesure du rendement pour le Ministère. La Direction est également responsable de la gestion en matière de planification des ressources humaines, de mobilisation des employées, de formation, de gestion des locaux et de sécurité informatique au sein de la Direction générale des politiques stratégiques et de service.<sup>3</sup>

La haute gestion d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) a chargé la Direction de la mesure du rendement (DMR) d'analyser et de réviser les profils d'information sur le rendement (PIR) de chacun des programmes d'EDSC.<sup>4</sup>

#### **3.3 Raison d'être d'ESDC.**

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

---

<sup>2</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Structure organisationnelle d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/structure-organisationnelle.html> (document consulté le 15 avril 2021)

<sup>3</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Structure organisationnelle d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/structure-organisationnelle.html> (document consulté le 19 avril 2021)

<sup>4</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Proposition de stage 7018C-ESDC, Hiver2021

### **3.4 Mandat et rôle.**

Le Ministère fournit une gamme de programmes et de services qui touchent les Canadiens tout au long de leur vie. Il garantit aux aînés un revenu de base, appuie les travailleurs sans emploi, aide les étudiants à financer leurs études postsecondaires et soutient les parents qui élèvent de jeunes enfants. Le Programme du travail se charge des lois et des politiques s'appliquant aux milieux de travail de compétence fédérale. Service Canada fournit les programmes d'EDSC aux citoyens, de même que d'autres programmes et services du gouvernement du Canada.<sup>5</sup>

### **3.5 Structure organisationnelle<sup>6</sup>**

L'Emploi et Développement social Canada (EDSC) comprend les ministères suivants :

- Ministère de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes handicapées
- Ministère de la Famille, des Enfants et du Développement social
- Ministère du Travail
- Ministère des Aînés

---

<sup>5</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Structure organisationnelle d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/structure-organisationnelle.html> (document consulté le 28 avril 2021)

<sup>6</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Structure organisationnelle d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/structure-organisationnelle.html> (document consulté le 28 avril 2021)

## 4. FONDEMENTS THÉORIQUES DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

### 4.1 Évaluation de programme au Gouvernement fédéral

Le gouvernement du Canada définit l'évaluation comme « la collecte et l'analyse systématique de données probantes sur les résultats des programmes afin d'en évaluer la pertinence et le rendement et de trouver d'autres modes de prestation ou d'autres façons d'obtenir les mêmes résultats »<sup>7</sup>

L'évaluation des programmes est une de fonction principale de l'administration publique qui vise à établir et à évaluer la pertinence, l'efficacité et l'efficience des programmes publics. Au sein du gouvernement fédéral, le Conseil du Trésor du Canada est le principal organisme responsable de la gestion du rendement, y compris l'évaluation des programmes.

En 2009, *la Politique sur l'évaluation* a été mise à jour pour mettre l'accent sur l'utilisation de l'évaluation à des fins de gouvernance. Les changements dans *la Politique sur l'évaluation* a été introduire cinq questions fondamentales qui doivent être considérées dans toutes les évaluations, ce sont des aspects suivants : la pertinence, la performance, l'efficacité, l'efficience et l'économie. En 2016, *la Politique sur les résultats*<sup>8</sup> est entrée en vigueur en remplaçant *la Politique d'évaluation* précédente qui était réglementée par le Conseil du Trésor. Les exigences de base pour l'évaluation au gouvernement du Canada sont présentées dans deux documents principaux : *la Politique sur les résultats* et *la Directive sur les résultats*<sup>9</sup>.

### 4.2. Politique et Directive sur résultats

*La Politique sur les résultats* modifie les exigences liées à la portée des évaluations et à la couverture qui figuraient auparavant dans *la Politique d'évaluation* et ajoutaient des exigences liées à la mesure du rendement. La nouvelle *Politique sur les résultats* permet au Parlement et aux Canadiens comprendre ce que font les ministères et quelles sont leurs réalisations.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement, 2016. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/guide-elaboration-strategies-mesure-rendement.html> (document consulté le 2 avril 2021)

<sup>8</sup> SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Politique sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300> (document consulté le 6 avril 2021)

<sup>9</sup> SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31306> (document consulté le 6 avril 2021)

<sup>10</sup> JOHANN JACOB, Notes de cours ENP7132 « Principes, processus et méthodes d'évaluation des programmes publics », ENAP, Hiver2019

Selon nouvelle *Politique sur les résultats*, les ressources sont affectées aux secteurs où les répercussions sont les plus importantes pour les Canadiens. De même, de nouvelles structures le Cadre ministériel des résultats, le Répertoire des programmes et les Profils de l'Information sur le Rendement (PIR) soutiennent l'amélioration continue des programmes publics. Également, la *Politique sur résultats* vise à informer le Parlement et les Canadiennes dans un esprit de reddition de compte de la performance des programmes.<sup>11</sup>

La *Directive sur les résultats* contient des normes et des procédures d'évaluation qui sont rassemblées en 5 annexes. Ce sont des annexes suivant :

- **Annexe A** : Procédures obligatoires pour les cadres ministériels des résultats, pour les répertoires des programmes, pour les PIR et pour les programmes;
- **Annexe B** : Procédures obligatoires pour les évaluations;
- **Annexe C** : Normes pour l'évaluation;
- **Annexe D** : Norme sur les résultats et les indicateurs de rendement obligatoires;
- **Annexe E** : Norme sur l'étiquetage.<sup>12</sup>

La *Politique sur les résultats* est une étape importante pour favoriser une culture de mesure de rendement, d'évaluation et d'innovation dans la conception et la mise en œuvre des programmes publiques. La nouvelle *Politique sur les résultats* remplace les constructions existantes pour la structure de gestion, les ressources, les résultats, et l'architecture des programmes. Alors que la nouvelle *Politique sur les résultats* introduit un certain nombre de nouvelles livrables, elle n'abandonne pas les principes de mesure du rendement énoncés dans la Politique d'évaluation.

La nouvelle *Politique sur les résultats* permet introduit des changements suivants:

- Le cadre ministériel des résultats, le Répertoire des programmes et les Profils de l'information sur le rendement (PIR), ce sont des nouvelles constructions qui contribuent à l'amélioration continue des programmes;
- Le changement dans la coordination (horizontalité) entre les ministères et organismes;

---

<sup>11</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016

<sup>12</sup> SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31306> (document consulté le 24 avril 2021)

- L'amélioration de la compréhension du contexte du programme et des résultats obtenus pour les parlementaires et les Canadiens;
- Les ressources sont affectées aux secteurs plus importantes pour les Canadiens;
- L'évaluation des résultats chaque année au lieu de l'évaluation une fois chaque 5 années;
- La nouvelle répartition des responsabilités (p.ex. chaque programme a son responsable de programme; les chefs de l'évaluation doivent « conseiller les responsables de programmes sur la disponibilité, la qualité, la validité et la fiabilité des indicateurs »<sup>13</sup>, etc.);
- La création de nouvelles structures de gouvernance, le comité de mesure du rendement et d'évaluation et autres;
- La création de nouveaux rôles de chef de la mesure du rendement et de chef de l'évaluation.

### 4.3 Profil l'information de Rendement

En vertu de la *Politique sur résultats*, PIR est un outil requis de gestion des résultats qui doit être créé pour chaque programme public. L'information figurant dans le PIR doit appuyer l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience du programme. Selon le Guide interne d'EDSC, « Tous les programmes actuels du Répertoire des programmes dont le budget est supérieur à 5 millions de dollars doivent avoir un PIR. »<sup>14</sup>

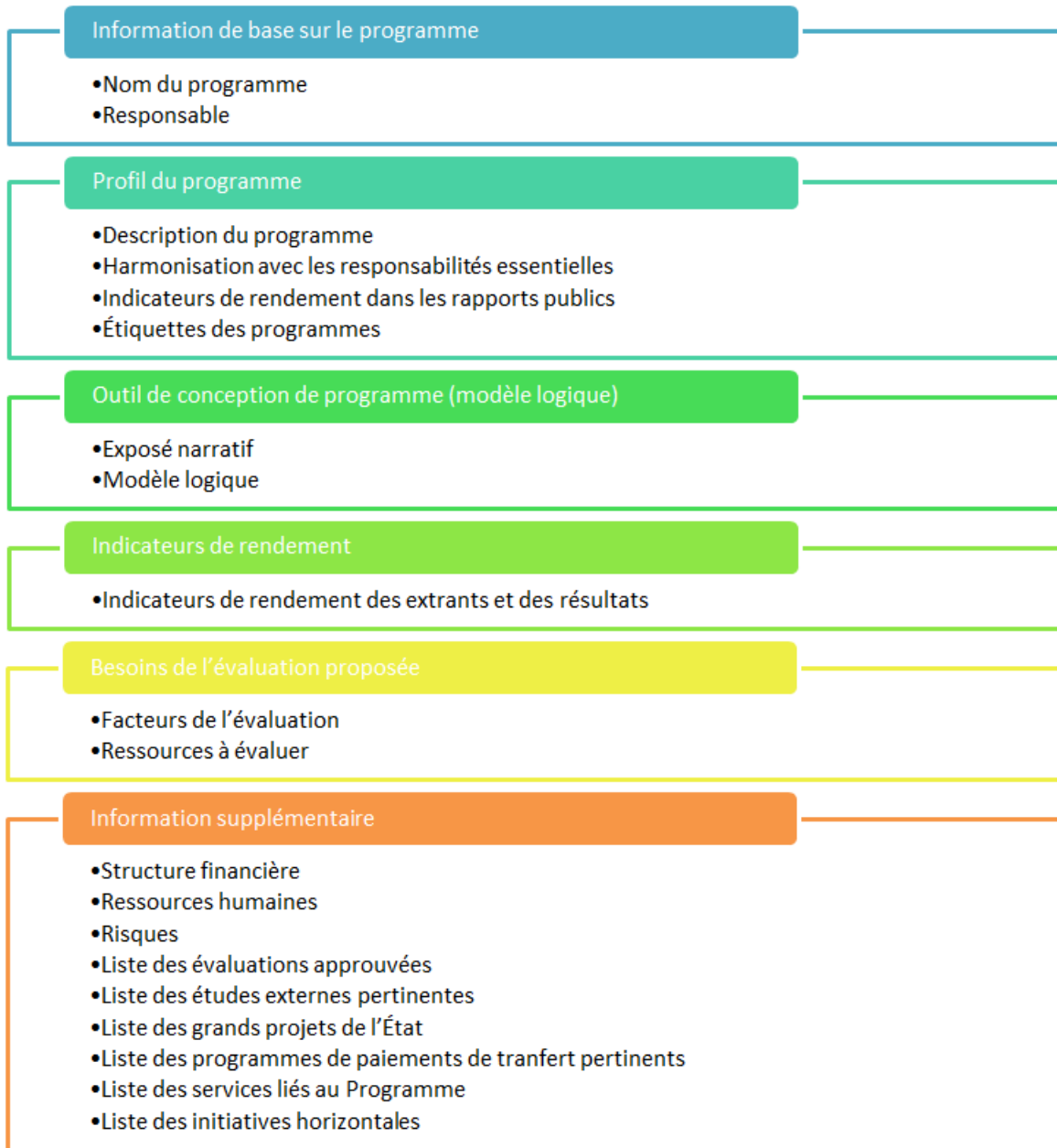
Le PIR se compose de six éléments principaux interdépendants : l'information de base sur le programme; le profil du programme; l'outil de conception de programme; l'indicateur de rendement; le besoin de l'évaluation; l'information supplémentaire. Un schéma de PIR plus détaillé est présenté à la **Figure 1. Éléments PIR 1.**

---

<sup>13</sup> SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: (document consulté le 11 juillet 2021)

<sup>14</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016

**Figure 1. Éléments PIR<sup>15</sup>**



#### **4.3.1 Information de base sur le programme.**

Cette section de PIR contient l'information de base sur le programme tel que le nom du programme et son acronyme couramment utilisée, ainsi que des informations sur le responsable de programme.

<sup>15</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016



### 4.3.2 Profil du programme.

La section du profil du programme comprend plusieurs sous-sections qui décrivent brièvement le programme:

- **La description du programme** explique la raison d'être du programme, des priorités ministérielles et gouvernementales, la population cible du programme, le groupe client concerné et les intervenants dans le cas échéant.
- **L'harmonisation avec les responsabilités essentielles** décrit comment le programme s'aligne sur les responsabilités essentielles pour atteindre les résultats souhaités.
- Dans la sous-section **des indicateurs de performance des rapports publics**, certains indicateurs de performance peuvent être présentés pour les rapports publics qui peuvent être présenté avant le PIR.
- **Étiquettes des programmes.** Selon la *Directive sur les résultats* chaque programme doit indiquer les attributs standards. La liste complète des étiquettes est présentée dans l'Annexe E « Norme sur l'étiquetage de la Directive sur les résultats »<sup>16</sup>.

### 4.3.3 Outil de conception de programme (Une modèle logique).

Un modèle logique est un outil visuel qui indique les résultats attendus au cours du cycle de vie d'un programme. Il comprend les activités du programme et les résultats attendus qui mèneront à ces résultats. L'objectif principal d'un modèle logique est de représenter les relations causales entre les extrants du programme et les résultats attendus. Le modèle logique est une illustration graphique efficace qui explique la justification d'une politique ou d'un programme.

Les composantes du modèle logique:

- **Intrant:** Les ressources financières et non financières qui sont nécessaires à la mise en œuvre des activités du programme.
- **Activités:** Les actions et tâches qui sont nécessaires à entreprendre pour obtenir les résultats du programme.
- **Extrants:** Les produits ou services qui peuvent être démontrés à la suite des activités réalisées.

---

<sup>16</sup> SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: (document consulté le 10 juillet 2021)

- **Résultats immédiats:** Résultats qui sont directement attribuables aux extrants d'un programme.
- **Résultats intermédiaires:** Le résultat attendu lorsqu'un ou plusieurs résultats immédiats sont atteints.
- **Résultats finaux:** Résultats finaux représentent la raison d'être d'un programme.

En tant que le modèle logique visuel ne fournit pas suffisamment de détails sur la façon dont les activités du programme contribueront à l'atteinte des résultats à chaque étape du modèle logique. Ainsi, le modèle logique doit être accompagné d'un exposé narratif du modèle logique qui montre comment les intrants, les actions, les extrants et les différents niveaux de résultats sont reliés entre eux.

#### 4.3.4 Indicateurs de rendement.

Des indicateurs de performance sont nécessaires pour surveiller le programme et évaluer son efficacité, également ils fournissent des informations nécessaires afin d'établir des rapports ministériels efficaces. Les indicateurs de rendement permettent de mesurer des données quantitatives et qualitatives afin d'évaluer des résultats, de suivre l'évaluation de la performance et également d'analyser des changements des résultats dans le temps.

La section des indicateurs de performance se compose d'un tableau qui inclut toutes les informations de performance requises pour effectuer les mesures de performance spécifiées dans le modèle logique. Des indicateurs de rendement sont nécessaires pour évaluer l'efficacité des programmes, également pour fournir des informations pour des rapports internes et externes. L'information relative à des normes sur les résultats et indicateurs de rendement a été présentée en Annexe D de la *Directive sur les résultats*<sup>17</sup>. Type d'indicateurs de rendement.

Il existe deux types d'indicateurs, ce sont des indicateurs qualitatifs et des indicateurs quantitatifs. Les indicateurs de performance quantitatifs se composent de nombres, d'unités ou de pourcentages, ils permettent de connaître la valeur de l'indicateur en chiffres ou en pourcentages. Les indicateurs de performance qualitatifs permettent de faire la comparaison dans le temps, ils

---

<sup>17</sup> SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31306> (document consulté le 28 avril 2021)

mesurent à l'aide d'une échelle (par exemple, la qualité d'indicateurs est cotée « excellente », « moyenne », « inférieure », « pauvre »).

Les indicateurs quantitatifs sont préférables, des indicateurs qualitatifs peuvent être utilisés en l'absence d'informations quantitatives.

Selon la *Directive sur Résultats*, chaque indicateur de rendement pour le PIR devrait fournir l'information suivante :

- **Type de données** : un nombre, une plage, un pourcentage, une augmentation de pourcentage, une donnée qualitative, etc.;
- **Sources des données** : la source d'information pour l'indicateur;
- **Propriétaire des données** : la responsable de la collecte des données ;
- **Fréquence de collecte des données** : Les données recueillent trimestriellement, annuellement, etc.;
- **Cibles** : Quelle cible l'indicateur prévoit atteindre;
- **Date fixée pour atteindre l'objectif** : Dans quel délai le programme espère atteindre la cible;
- **Seuil pour le rendement** : Indique si le rendement obtenu est acceptable;
- **Méthodologie** : Cela comprend les calculs, les données de base, les définitions des variables, les termes clés, etc.

#### **4.3.5 Besoins de l'évaluation proposée.**

Le résumé des besoins d'évaluation proposés donne un aperçu des plans d'évaluation d'un programme. Le résumé des besoins de l'évaluation est utilisé pour indiquer quand, comment et pourquoi le travail d'évaluation peut être nécessaire ou utile pour le programme.

#### **4.3.6 Information supplémentaire.**

Cette section de l'IRP fournit des informations supplémentaires sur le programme afin de comprendre sa nature et son contexte. Ce sont des informations suivantes :

- Structures financières et ressources humaines;
- Risques du programme;

- Liste des évaluations approuvées;
- Liste des études externes pertinentes;
- Liste des grands projets de l'État pertinents;
- Liste des programmes de paiements de transfert;
- Liste des services liés au programme;
- Liste des initiatives horizontales;
- Considérations en matière de politiques à l'échelle gouvernementale.

#### **4.7 Reddition du compte envers le public**

La reddition de comptes est un élément très important afin de présenter des résultats d'efficacité de programmes pour le Parlement, les ministères et le public. Le rôle crucial dans la reddition de compte joue des indicateurs de rendement qui permet donner au public, aux parlementaires et d'autres parties prenants le sens de l'efficacité de programmes.

L'indicateur de performance est un outil qui permet de réaliser une évaluation objective, de déterminer de cibles, de comparer les valeurs obtenues dans le temps, etc. Les citoyennes sont non-expert ni en l'administration publique, ni en l'évaluation des programmes, c'est pourquoi il est nécessaire de traduire des concepts spécifiques en terme simple afin de fournir des informations accessibles, fiables et crédibles sur le point de vue d'efficacité des programmes.

En effet, la reddition de comptes permet au citoyen de recevoir chaque année des informations nécessaires sur des principaux indicateurs de rendement pour des programmes, ainsi que d'obtenir des résultats attendus en comparaisant de ces résultats avec des périodes similaires.

## 5. 5. DÉMARCHES D'ÉVALUATION

### 5.1 Analyse des documents

Pour mener à bien mon mandat au sein d'EDSC et recueillir des informations nécessaires pour produire les livrables, j'ai utilisé deux principales approches méthodologiques: la collecte d'informations lors des réunions avec les analystes d'EDSC et une analyse de la documentation.

La première approche méthodologique, la collecte d'informations lors des réunions s'est principalement effectuée avec mon gestionnaire immédiat et avec d'autres analystes d'EDSC ainsi qu'avec des analystes d'autres départements d'EDSC. Ces rencontres m'ont permis d'élaborer un plan d'analyse, d'élaborer une séquence d'étapes de recherche, d'acquérir de nouvelles connaissances dans le domaine de l'évaluation de programme, ainsi que d'obtenir toutes les réponses nécessaires pour mon travail.

La deuxième approche méthodologique, l'analyse de la documentation a été réalisée principalement à travers la collecte et l'analyse de la documentation à partir de sources externes d'EDSC qui est accessibles au public, tel que les ressources bibliographiques, le portail gouvernemental InfoBase du GC, la bibliothèque de l'ENAP, etc. La collecte et l'analyse des informations ont également été réalisées à partir de sources interne du ministère, telles que le portail Guide EDSC, le portail documentaire EDSC, etc.

### 5.2 InfoBase du GC

InfoBase du GC est l'une des principales sources qui permet des Canadiens d'obtenir l'information nécessaire sur la performance de programmes publics. Cet outil interactif peut traduire en termes simples l'information complexe du gouvernement fédéral, c'est-à-dire de se renseigner le public sur le contenu de différents programmes, de savoir les aspects clés, les financières, ainsi que de savoir la performance de programme en analysant des résultats du programme à l'aide des indicateurs de rendement.

Chaque programme de InfoBase du GC a été réparti en 4 sections :

- **À propos de ce programme**

Cette section permet de savoir aux Canadiens le nom du programme, la description du programme et le code de programme.

- **Finances**

Cette section permet aux utilisateurs d'obtenir des informations financières sur le programme.

- **Résultats**

Cette section permet d'utilisateurs d'obtenir des informations : Sommaire des rapports sur les résultats ministériels de 2019-2020; Résultats réels par indicateur de 2019-2020; Résultats détaillés (2018-2019 à 2021-2022). Cette section permet de savoir lesquels l'indicateur de performance est relier avec lesquels résultats ainsi que d'obtenir des renseignements supplémentaires sur les cibles, l'état de réalisation, la méthodologie, etc.

- **Où puis-je aller à partir d'ici?**

Cette section permet de savoir une activité de travail avec laquelle est associé le programme, des groupes de personnes qui sont aidées par le programme et le mécanisme de prestation des programmes.<sup>18</sup>

### 5.3 Programmes d'EDSC

EDSC joue un rôle déterminant dans la promotion d'initiatives de service à l'échelle nationale qui jouent un rôle important dans la vie des Canadiens. EDSC fait le développement de politiques et de programmes économiques et sociaux pour améliorer la sécurité économique et sociale des Canadiens.<sup>19</sup> Actuellement, EDSC a élaboré 52 programmes qui sont repartis en cinq orientations principales<sup>20</sup>. La liste des programmes d'EDSC avec des codes de programmes et des indicateurs a été présentée en Annexe 1.

#### 1. Développement social

Code de programmes : BGM01 – BGM11

---

<sup>18</sup> SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, Gouvernement du Canada, InfoBase du GC. Disponible en ligne au: <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#> (consulté le 10 mai 2021)

<sup>19</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Renseignements organisationnels d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018-2019/mandat-role-contexte-operationel-risques.html#h2.1> (document consulté le 12 mai 2021)

<sup>20</sup> GOUVERNEMENT DU CANADA, Codes de programme, détaillé pour 2021 à 2022. Disponible en ligne au: <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/pceaf-gwcoa/2122/txt/rg-d-6-fra.html> document consulté le 15 mai 2021)

**Description :** Ils permettent aux Canadiens d'améliorer la possibilité de participer à leurs collectivités.

## **2. Régimes de pension et prestations**

Code de programmes : BGN01 - BGN03

**Description :** Ils permettent aux Canadiens de maintenir leur revenu après la retraite.

## **3. Apprentissage, développement des compétences et emploi**

Code de programmes : BGO01 – BGO25 (BGO24 et BGO25 ne fait pas parti de l'évaluation aux causes ces existences temporaires)

**Description :** Ils permettent aux Canadiens d'accéder à l'éducation postsecondaire et d'offrir une aide aux personnes qui sont temporairement sans emploi.

## **4. Conditions et relations de travail**

Code de programmes : BGP01 – BGP07

**Description :** Ils promouvoir de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives.

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

Code de programmes : BGQ01 – BGQ05

**Description :** Ils informent le public sur des programmes du gouvernement du Canada au nom d'autres ministères.

### **5.4 Préoccupations sur la problématique de la qualité des indicateurs de rendement.**

La description de la problématique permettre de définir le contexte de l'intervention, c'est-à-dire de bien définir la question d'évaluation et décrire les principaux livrables du stage en regard du mandat à accomplir.

Le choix des bons indicateurs pour le PIR ou d'autres systèmes de mesure du rendement est considéré comme l'une des tâches le plus difficile pour les responsables de programmes et les analystes menant des activités liées à la mesure du rendement.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016

Au cours des discussions et des échanges des opinions, des analystes d'EDSC ont été identifiés des questions les plus importantes qui ont relevé de la problématique sur la qualité des indicateurs de rendement. Ce sont des questions suivant :

- Comment EDSC peut améliorer la qualité des indicateurs de rendement pour la reddition du compte envers le public?
- C'est quoi les bons indicateurs pour donner au public le sens de l'efficacité de programmes?
- Quelle est la qualité des indicateurs de mesure de rendement qui EDSC a été utilisé pour la reddition du compte envers le public?
- Quelles sont les pistes de solution d'EDSC afin d'améliorer la reddition du compte pour le public?

### **5.5 Pistes de solution afin d'améliorer la qualité des indicateurs**

D'après « Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement »<sup>22</sup>, il existe les questions repères qui permettent des analystes de choisir des bons indicateurs de rendement ainsi que déterminer leurs qualités. Dans le cadre du choix des indicateurs, les critères repères devraient être utilisés pour évaluer la qualité des indicateurs de rendement existants dans InfoBase du GC. Pour faire le choix des bons indicateurs de performance, le Guide propose des critères : la pertinence; la validité; la fiabilité; la vérifiable; l'attribution; la clarté; le rapport coût-efficacité; la sensibilité; le respect des délais; la comparabilité; et l'intégrité.

D'après le guide, l'indicateur doit être correctement et clairement formulé pour éviter une mauvaise interprétation. Également, l'indicateur doit être quantifiable pour savoir les tendances et qu'il peut être mesuré dans le temps et démontrer les progrès vers les résultats attendus. La cible, la date d'attente de la cible, la méthodologie, la formule de calcul et les résultats réels doivent être établis pour chaque indicateur.

### **5.6 Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs.**

En se basant sur des fondements théoriques, on a développé « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » qui a été présenté en Annexe 2. Pour l'évaluation de la qualité des indicateurs de performance dans InfoBase du GC, on a élaboré la grille avec 9 critères, chaque

---

<sup>22</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016



critère s'est vu attribuer une note de 0 à 4. Pour chaque note cette grille a été proposée l'explication très précise qui permet de déterminer correctement la qualité d'indicateur selon chaque critère.

Des critères et des explications de la grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs sont suivants :

- **Clarté** : L'indicateur ne comprend pas des concepts techniques, une terminologie complexe ou d'autres caractéristiques spécifiques qui le rendent difficile à interpréter l'indicateur et ses valeurs par le public.
- **Fiabilité** : Les valeurs d'indicateur à différentes périodes peuvent être comparées de manière significative afin de confirmer leur performance.
- **Durabilité** : L'indicateur devrait être valide pendant au moins trois cycles de rapport, et de préférence plus longtemps.
- **Cohérence** : Cohérence entre InfoBase du GC et PIR. La cible, la méthodologie est la formulation d'indicateur sont les mêmes dans le InfoBase du GC et dans la dernière version de PIR.
- **Pertinence** : L'indicateur est pertinent au même Résultat du programme pour rendre compte des engagements du mandat ministériel, gouvernemental, public.
- **Fréquence** : Une nouvelle valeur du Résultat réel pour l'indicateur devrait être disponible chaque année pour soutenir le processus de la reddition du compte parlementaire, ministériel, public.
- **État de réalisation** : L'état de réalisation d'indicateur est disponible dans GC InfoBase du GC, les cibles sont atteintes.
- **Soutien pour les cibles** : La cible et la date d'atteinte de la cible sont déterminées.
- **Mode de calcul** : L'explication de la méthode de calcul d'indicateur est uniforme, claire et précise.

L'explication détaillée pour chaque critère a été présentée en Annexe 2.

## 5.7 Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs

Afin de classer les résultats, il a été développé « Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres » (Tableau 1). Cet outil permet de convertir le résultat numérique en couleur, ainsi que de systématiser les résultats en groupes.

Cette échelle est répartie en 6 classifications: « Inacceptable », « Pauvre », « Moyen », « Bon », « Très Bon », « Excellent », les notes sont divisées en 6 groupes respectivement: 0-9; 10-14; 15-19; 20-24; 25-29; 30-36. Les couleurs vont du vert au jaune, le jaune le plus foncé étant les notes les plus basses et le vert le plus foncé étant les notes les plus élevées.

**Tableau 1.** Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres.

Inacceptable	Pauvre	Moyen	Bon	Très bon	Excellent
0-9*	10-15*	16-19*	20-24*	25-30*	30-36*

### 5.8 Identification des éléments clés pour la base de données

Lors du développement d'une base de données, on a identifié des points clés à l'aide du lesquels on pourrait répondre à toutes les critères de « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » (Annexe 2). Les sections et les sous-sections de la base de données sont suivantes:

- **Code de Program**
- **Numéro d'indicateur**
- **Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022**
- **InfoBase du GC 2021-2022**
  - Indicateur est pertinent de Résultat
  - Cible existe dans InfoBase du GC
  - Explication de la cible existe dans InfoBase du GC
  - Méthodologie et le calcul existent dans InfoBase du GC
- **InfoBase du GC 2018-2021**
  - Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années
  - Utilisation avant 2021-2021
  - Cible atteinte (années)
  - Résultat réel (années)
- **Cohérence entre InfoBase du GC et PIR**

- Indicateur existe dans la dernière version du PIR
- Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR
- Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR
- Formulation est la même dans InfoBase du GC et PIR

Afin de créer une base de données, on a analysé 49 programmes par 54 indicateurs, en répondant à 12 questions en utilisant InfoBase GC et des PIR. La base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC a été présentée en Annexe 4.

## 6. RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS.

### 6.1 Présentation d'une base de données des indicateurs du rendement dans InfoBase du GC.

Pour créer une base de données pour des indicateurs de performances qui a été publiée dans InfoBase du GC pour donner au public le sens de l'efficacité de programmes, on a utilisé deux principales ressources de données : InfoBase du GC et des PIR. En comparant des informations dans InfoBase du GC de 2021-2022, GC InfoBase GC de 2018-2022 et des PIR, on a considéré 54 des indicateurs de performances de 49 programmes d'EDSC. Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC est présentée en Annexe 4.

### 6.2 Présentation des résultats d'évaluation.

En utilisant « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » (Annexe 2), il a été évalué chaque indicateur de 54 indicateurs selon 9 critères, chaque critère s'est vu attribuer une note de 0 à 4. Pour obtenir un résultat global, le résultat pour chaque critère a été résumé dans une note totale. Une note plus élevée signifie que l'indicateur reflète davantage les caractéristiques souhaitées que l'indicateur avec une note inférieure.

En utilisant « Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres » (Tableau 1), chaque indicateur a été attribué son couleur du vert au jaune et sa classification : « Inacceptable », « Pauvre », « Moyen », « Bon », « Très Bon », « Excellent », selon des résultats total 0-9; 10-14; 15-19; 20-24; 25-29; 30-36, respectivement. Les résultats d'évaluation des indicateurs du rendement dans InfoBase du GC ont été présentés en Annexe 4. Par ailleurs, les résultats d'évaluation ont été repartie selon d'échelle de classification, ils ont été présentées en Tableaux 3, 4, 5, 6, 7.

Également, il a été calculé le résultat final pour chaque de 9 critères pour 54 indicateurs, les résultats finals ont été présentés dans le Tableau 2. D'après des résultats obtenus des critères:

- **Clarté, Fiabilité, Durabilité** ont obtenu les résultats finaux avec notes très élevées de 153 à 198 sur 216 notes possibles;
- **Pertinence, Fréquence, Mode de calcul** ont obtenu des résultats finals avec les notes élevées de 138 à 142 sur 216 notes possibles;

- **État de réalisation, Soutien pour les cibles** ont obtenu des résultats finals avec notes moyennes de 123 à 127 sur 216 notes possibles;
- **Cohérence** : ont obtenu des résultats finals avec la note faible de 85 : 19 indicateurs obtenus « 0 »; 8 indicateurs obtenus « 1 ». Ce critère explique la cohérence de la cible, de la méthodologie et de la formulation d'indicateur qu'il existe dans InfoBase du GC et le même indicateur dans la dernière version PIR d'EDSC. Les analystes d'EDSC doivent prêter attention à ce critère et apporter des modifications nécessaires dans le cas échéant.

**Tableau 2.** Résultat final d'évaluation pour 54 indicateurs de rendement de programmes d'EDSC qui a été présenté dans InfoBase du GC.

Critère	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul
Résultat final	194	188	153	85	138	142	123	127	138

### 6.2.1 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Excellent ».

Selon d'évaluation effectuée, 14 indicateurs de rendement ont été obtenus la classification « Excellent » avec les notes de 31 à 35. Ce sont des indicateurs №43 (BGP03); №3 (BGM03); №30 (BGO15); №6 (BGM06); №31 (BGO16); 48 (BGQ01); №1 (BGM01); №28 (BGO14); №32 (BGO17); №2 (BGM02); №13 (BGN02); №22 (BGO08); №34 (BGO19) №42 (BGP02).

La qualité des indicateurs de cette catégorie est excellente et ils répondent à 9 critères. Les résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Excellent » ont été présentés en Tableau 3.

**Tableau 3.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Excellent ».

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Coherence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGP03	43	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention (ou sur les activités proactives).	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
BGM03	3	Nombre d'aînés qui ont pris part à des projets communautaires.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
BGO15	30	Portion des immigrants qualifiés exerçant une profession réglementée qui sont visés par les interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétences étrangers.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
BGM06	6	Proportion des demandes reçues et traitées dans les délais prescrits.	4	4	4	4	1	4	4	4	4	33
BGO16	31	Ratio en dollar(s) de l'argent investi par les partenaires ne bénéficiant pas du Fonds d'habilitation CLOSM pour chaque dollar investi par le FH-CLOSM dans le développement économique communautaire et le développement des ressources humaines.	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33
BGQ01	48	Pourcentage d'appels traités par un agent de la ligne 1-800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.	4	4	4	3	4	4	2	4	4	33
BGM01	1	Nombre de personnes occupant un logement plus stable.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
BGO14	28	Pourcentage de demandes admissibles qui sont traitées dans les 10 jours ouvrables.	4	4	4	3	4	4	3	2	4	32
BGO17	32	Pourcentage de clients satisfaits du service lié à leur prêt d'études canadien ou à leur bourse d'études canadienne.	4	4	4	2	4	4	3	4	3	32
BGM02	2	Pourcentage des projets du PPDS ayant obtenu des fonds de partenaires non fédéraux.	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
BGN02	13	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme.	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
BGO08	22	Nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi après avoir bénéficié d'un service d'intervention.	4	4	4	3	2	3	3	4	4	31
BGO19	34	Pourcentage d'apprentis touchés par un métier désigné Sceau rouge.	4	4	4	3	2	4	3	3	4	31
BGP02	42	Pourcentage des demandes transmises aux commissions des accidentés du travail dans les 15 jours suivant la date à laquelle la demande a été reçue par le Programme du travail.	3	4	4	0	4	4	4	4	4	31

### 6.2.2 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Très Bon ».

Selon l'évaluation effectuée, 15 indicateurs de rendement ont été obtenus la classification « Très Bon » avec les notes de 25 à 29. Ce sont des indicateurs №20 (BGO06); №50 (BGQ03); №5 (BGM05); №44 (BGP04); №47 (BGP07); №17 (BGO03); №23 (BGO09); №29 (BGO14); №51 (BGQ04); №52 (BGQ04); №53 (BGQ04); №19 (BGO05); №24 (BGO10); №35 (BGO20) et №36 (BGO20).

La qualité des indicateurs de cette catégorie est très bonne et ils répondent à 9 critères. Cependant, il convient de prêter attention au critère de *Cohérence*, car de nombreux indicateurs de cette catégorie ont reçu note 0 et 1 pour ce critère. Les résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Très Bon » ont été présentés dans le Tableau 4.

**Tableau 4.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Très Bon ».

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGO06	20	Nombre de jeunes qui reçoivent une formation et/ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi, ou qui ont prit part à un emploi.	4	4	4	0	4	3	3	4	3	29
BGQ03	50	Pourcentage de Canadiens ayant accès à un point de service de Service Canada, à l'intérieur d'une zone de 50 km par rapport à l'endroit où ils habitent.	4	4	4	1	2	4	4	3	3	29
BGM05	5	Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde de jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers.	4	4	4	2	4	4	2	1	3	28
BGP04	44	Pourcentage des évaluations de conformité requises (dans le cadre du Programme de contrats fédéraux) qui ont été terminées dans les six mois suivant leur lancement.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
BGP07	47	Nombre d'ententes adoptées, d'instruments et de plans d'action mis en œuvre, et d'activités conjointes réalisées dans le but de renforcer le respect des normes internationales au chapitre du travail.	2	4	4	0	2	4	4	4	4	28
BGO03	17	Nombre de clients assurés ayant obtenu un emploi après avoir reçu des prestations ou des services d'intervention d'un programme d'emploi.	4	4	4	4	2	2	2	1	4	27
BGO09	23	Nombre d'organisations offrant une formation et du soutien en matière de compétences essentielles.	4	4	4	0	3	3	3	3	3	27
BGO14	29	Taux de non-conformité générale des employeurs inspectés.	4	4	3	3	3	3	3	2	2	27
BGQ04	51	Pourcentage de demandes de passeport présentées en personne dans un Centre Service Canada qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGQ04	52	Pourcentage d'applications de passeport traitées en personne dans un centre de Service Canada - Bureaux de services de passeports dans un délai de 10 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGQ04	53	Pourcentage de demandes de passeport acheminées par la poste qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGO05	19	Pourcentage d'employeurs ayant pourvu au moins un poste par l'entremise de Guichet-Emplois.	4	4	2	3	4	2	2	2	2	25

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGO10	24	Le nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi à la suite d'une ou de plusieurs interventions de services.	4	4	4	0	2	4	2	2	3	25
BGO20	35	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis accordées.	4	3	3	1	3	3	2	3	3	25
BGO20	36	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis pour les femmes accordées.	4	3	3	1	3	3	2	3	3	25

### 6.2.3 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Bon ».

Selon d'évaluation effectuée, 14 indicateurs de rendement ont été obtenu la classification « Bon » avec les notes de 20 à 24. Ce sont des indicateurs № 7 (BGM07); №10 (BGM10); №12 (BGN01); № 37 (BGO20); № 39 (BGO22); № 45 (BGP05) №46 (BGP06); №40 (BGO23); №41 (BGP01); № 16 (BGO02); №18 (BGO04); №26 (BGO12); №21 (BGO07) et №49 (BGQ02).

La qualité des indicateurs de cette catégorie est bonne et ils répondent à 9 critères. Cependant, il convient de prêter attention au critère de *Cohérence*, car plus part des indicateurs de cette catégorie ont reçu note 0 et 1 pour ce critère. De même, il faut faire attention aux critères *État de réalisation* et *Soutien pour les cibles*, car de nombreux indicateurs ont obtenu une note faible pour ces indicateurs. Les résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Bon » ont été présentés dans le Tableau 5.

**Tableau 5.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Bon ».

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGM07	7	Nombre de tables rondes de partenariats nationaux établies.	4	4	3	0	3	3	2	3	2	24
BGM10	10	Nombre d'OVS qui ont eu accès à des services d'experts et à d'autres ressources grâce au financement du PPI afin de mieux se préparer à participer au marché de la finance sociale.	4	4	2	4	2	2	2	2	2	24
BGN01	12	Pourcentage de clients touchant des prestations de la SV qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande de prestations du programme ou d'y avoir été automatiquement inscrits.	4	4	2	4	2	2	2	2	2	24
BGO20	37	Nombre de Subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti accordées.	4	3	3	1	3	3	1	3	3	24
BGO22	39	Nombre total de participants à des projets, y compris ceux des groupes cibles, qui offrent des activités de sensibilisation et d'exploration,	4	4	3	0	3	2	2	3	3	24



Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
		une formation professionnelle ou une expérience de travail.										
BGP05	45	Pourcentage du nombre total d'heures consacrées aux activités proactives.	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24
BGP06	46	Pourcentage des décisions rendues dans les 35 jours pour les demandes de révision dans le cadre du Programme de protection des salariés.	4	4	3	0	3	3	2	2	3	24
BGO23	40	Variation en pourcentage des élèves recevant un soutien financier du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants.	4	4	2	4	2	2	2	1	2	23
BGP01	41	Nombre d'interventions de prévention des différends fournies par le LRP.	4	4	1	4	4	1	1	1	1	21
BGO02	16	Nombre de clients tirant parti des programmes financés par les ententes sur le développement de la main-d'œuvre.	4	4	4	0	2	2	2	0	3	21
BGO04	18	Nombre de participants employés, travailleurs indépendants ou retournés à l'école après leur intervention.	4	4	2	0	2	2	2	2	2	20
BGO12	26	Nombre de personnes ayant participé à des projets financés qui ont signalé une augmentation des compétences après l'intervention du programme.	3	4	3	0	3	1	2	2	2	20
BGO07	21	Nombre de placements de service bénévole créés, comprenant les projets dirigés par des jeunes.	4	3	2	1	2	2	2	2	2	20
BGQ02	49	Les services de Canada.ca sont accessibles aux Canadiens.	4	4	2	0	2	2	2	2	2	20

#### 6.2.4 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen ».

Selon d'évaluation effectuée, 3 indicateurs de rendement ont été obtenus la classification « Moyen » avec les notes 19. Ce sont des indicateurs № 14 (BGN03); №25 (BGO11) et №27 (BGO13). Les résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen » ont été présentés dans le Tableau 6.

La qualité des indicateurs de cette catégorie est moyenne et ils ne répondent pas à 9 critères. Il est préférable de réexaminer cette catégorie d'indicateurs.

**Tableau 6.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen ».

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGN03	14	Pourcentage de clients touchant des prestations du RPC qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande au RPC.	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGO11	25	Les étudiants de niveau postsecondaire participent à des possibilités d'apprentissage intégré au travail.	4	4	2	0	2	2	2	1	2	19
BGO13	27	Nombre d'utilisateurs des produits du Programme d'appui aux initiatives sectorielles.	4	4	2	0	2	2	2	1	2	19

### 6.2.5 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Pauvre ».

Selon d'évaluation effectuée, 5 indicateurs de rendement ont été obtenu la classification « Pauvre » avec les notes de 10 à 14. Ce sont des indicateurs № 11 (BGM11); № 33 (BGO18); №15 (BGO01); № 54 (BGQ05) et № 38 (BGO21). Les résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Moyen » ont été présentés dans le Tableau 7.

La qualité des indicateurs de cette catégorie est pauvre et ils ne répondent pas à 9 critères. Il est préférable de réexaminer cette catégorie d'indicateurs.

**Tableau 7.** Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Pauvre ».

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGM11	11	Pourcentage (%) du financement annuel octroyé.	4	4	1	0	1	1	1	1	1	14
BGO18	33	Pourcentage d'enfants âgés de moins de 18 ans (pendant l'année civile en cours) qui ont bénéficié d'incitatifs à l'épargne-études administrés par le PCEE.	3	1	1	3	2	1	1	1	1	14
BGO01	15	Nombre de prestataires réguliers en proportion du nombre de chômeurs ayant cotisés au régime (ratio P/C).	4	1	1	3	1	1	1	1	0	13
BGQ05	54	Nombre de partenariats établis.	4	4	1	0	1	1	1	1	0	13
BGO21	38	Nombre de partenariats et d'intervenants qui déclarent être sensibilisés aux compétences recherchées en comparaison des résultats de 2020-2021.	3	2	1	1	1	1	1	0	0	10

### 6.2.6 Résultats d'évaluation des indicateurs avec la classification « Inacceptable ».

Selon d'évaluation effectuée, aucune d'indicateur de rendement n'est pas été obtenu la classification « Inacceptable ».

### 6.3 Présentation des recommandations.

La sélection des bons indicateurs de performance pour la reddition de compte envers le public et pour les PIR est l'une des tâches les plus difficiles pour des gestionnaires de programme et des analystes qui évaluent la performance du programme.<sup>23</sup>

Pour déterminer la qualité des indicateurs, il a été développé « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » (Annexe 2) et « Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres » (Tableau 1). Ces deux outils développés permettent aux analystes d'EDSC de déterminer la qualité des indicateurs. Effectivement, il est recommandé:

- de considérer « Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC » (Annexe 3), comme un outil qui permet de réunir des caractéristiques des indicateurs de différents sources de données;
- de considérer la nécessité d'implantation de « Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs » (Annexe 2), dans le processus d'évaluation des indicateurs de performance dans les divisions d'évaluations d'EDSC ainsi que dans d'DMR;
- de considérer la nécessité d'implantation de « Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres » (Tableau 1), dans le processus d'évaluation des indicateurs de performance dans les divisions d'évaluations d'EDSC ainsi que dans d'DMR;
- de considérer les résultats d'évaluations sur le point de vue des lacunes existant entre les indicateurs de performance du InfoBase du GC et des PIR des programmes d'EDSC;
- d'augmenter le nombre d'analystes évaluant la qualité des indicateurs pour améliorer l'efficacité des résultats. L'exemple d'une évaluation a été présenté en Annexe 5.

---

<sup>23</sup> EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC), Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016

- d'effectuer une mise à jour systématique des données sur la qualité des indicateurs pour InfoBase du GC et PIR pour les programmes d'EDSC pour s'assurer la cohérence des indicateurs ;
- de réexaminer des indicateur avec la classification « Moyen »; « Pauvre » et « Inacceptable » afin de corriger des lacunes existants et de trouver des pistes de solution afin d'améliorer la qualité des indicateurs de rendement ;
- de préparer des ajustements nécessaires pour InfoBase GC afin de corriger des lacunes existants afin d'améliorer la qualité des indicateurs.

## 7. CONCLUSION

Les objectifs du stage ont été atteints, *Le Rapport d'analyse sur la qualité des indicateurs du rendement d'EDSC* a été élaboré, également il a été créé *La Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC* (Annexe 3). Par ailleurs, il a été développé deux outils, telles que *La Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs* (Annexe 2) et *L'Échelle de classification des résultats d'évaluation des indicateurs avec le codage de couleurs et de chiffres* (Tableau 1). Ces outils permettent d'appuyer des analystes d'EDSC d'évaluer la qualité des indicateurs de rendement qu'ils utilisent pour la reddition du compte envers le public.

Diverses activités d'EDSC tels que des réunions avec des analystes et des responsables des programmes, l'élaboration des rapports de recommandations afin d'améliorer des PIR, la recherche d'information sur les programmes d'EDSC examinés, l'élaboration d'évaluations de PIR ont été effectués au cours de stage.

Ce stage au sein de la Direction de la Mesure du Rendement de l'Emploi et Développement social Canada a offert l'opportunité de mettre en pratique des connaissances acquises pendant mon étude à l'ÉNAP ainsi que d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances liées à l'ensemble de la démarche d'évaluation des programmes publics, aux différentes méthodes et techniques utilisées en ce domaine et à la diffusion et l'utilisation des résultats d'évaluation. De plus, cette expérience m'a donné l'occasion d'approfondir mes connaissances dans la sphère de la mesure du rendement selon les principes de la gestion axée sur les résultats, et son rapprochement à l'évaluation.

## **BIBLIOGRAPHIE**

**SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR**, Gouvernement du Canada, Politique sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300> (document consulté le 6 janvier 2011)

**SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR**, Gouvernement du Canada, Directive sur les résultats, 2016. Disponible en ligne au: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31306>

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**, Proposition de stage 7018C-ESDC, Hiver2021

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**, Renseignements organisationnels d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018-2019/mandat-role-contexte-operationel-risques.html#h2.1>

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**, Structure organisationnels d'EDSC, 2021. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/structure-organisationnelle.html>

**SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR**, Gouvernement du Canada, Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement, 2016. Disponible en ligne au: <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/guide-elaboration-strategies-mesure-rendement.html>

**SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR**, Gouvernement du Canada, InfoBase du GC. Disponible en ligne au: <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#>

**GOVERNEMENT DU CANADA**, Codes de programme, détaillé pour 2021 à 2022. Disponible en ligne au: <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/pceaf-gwcoa/2122/txt/rg-d-6-fra.html>

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**, Guide pour remplir un profil de l'information sur le rendement, 2016

**JOHANN JACOB**, Note de cours ENP7132 « Principes, processus et méthodes d'évaluation des programmes publics », ENAP, Hiver2019

## ANNEXES

### Annexe 1. Liste des programmes et des indicateurs

<b>Code de Program</b>	<b>Nom de Programme</b>	<b>Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022</b>
BGM01	Vers un chez-soi	Nombre de personnes occupant un logement plus stable.
BGM02	Programme de partenariats pour le développement social	Pourcentage des projets du PPDS ayant obtenu des fonds de partenaires non fédéraux.
BGM03	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	Nombre d'aînés qui ont pris part à des projets communautaires.
BGM04	Fonds pour l'accessibilité	Nombre d'espaces communautaires qui sont plus accessibles grâce au financement du Fonds pour l'accessibilité.
BGM05	Apprentissage et garde des jeunes enfants	Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde de jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers.
BGM06	Allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes	Proportion des demandes reçues et traitées dans les délais prescrits.
BGM07	Les partenaires autochtones ont une plus grande influence sur les programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones	Nombre de tables rondes de partenariats nationaux établies.
BGM08	Programme de financement des Objectifs de développement durable	Nombre de projets supportés qui identifient des lacunes dans les connaissances/données ou des moyens de soutenir l'innovation pour favoriser la mise en œuvre par le Canada de l'Agenda 2030 et des objectifs de développement durable.
BGM09	Canada Accessible	Pourcentage du public canadien qui connaît la Loi canadienne sur l'accessibilité.
BGM10	Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale	Nombre d'OVS qui ont eu accès à des services d'experts et à d'autres ressources grâce au financement du PPI afin de mieux se préparer à participer au marché de la finance sociale.
BGM11	Programme stratégique de mobilisation des partenaires et de recherche	Pourcentage (%) du financement annuel octroyé.
BGN01	Sécurité de la vieillesse	Pourcentage de clients touchant des prestations de la SV qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande de prestations du programme ou d'y avoir été automatiquement inscrits.
BGN02	Programme canadien pour l'épargne-invalidité	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme
BGN03	Régime de pensions du Canada	Pourcentage de clients touchant des prestations du RPC qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande au RPC.
BGO01	Assurance-emploi	Nombre de prestataires réguliers en proportion du nombre de chômeurs ayant cotisés au régime (ratio P/C).
BGO02	Ententes sur le développement de la main-d'œuvre	Nombre de clients tirant parti des programmes financés par les ententes sur le développement de la main-d'œuvre.

<b>Code de Program</b>	<b>Nom de Programme</b>	<b>Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022</b>
BGO03	Ententes sur le développement du marché du travail	Nombre de clients assurés ayant obtenu un emploi après avoir reçu des prestations ou des services d'intervention d'un programme d'emploi.
BGO04	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	Nombre de participants employés, travailleurs indépendants ou retournés à l'école après leur intervention.
BGO05	Guichet-Emplois	Pourcentage d'employeurs ayant pourvu au moins un poste par l'entremise de Guichet-Emplois.
BGO06	Stratégie emploi et compétences jeunesse	Nombre de jeunes qui reçoivent une formation et/ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi, ou qui ont pris part à un emploi.
BGO07	Service jeunesse Canada	Nombre de placements de service bénévole créés, comprenant les projets dirigés par des jeunes.
BGO08	Fonds pour les compétences et les partenariats	Nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi après avoir bénéficié d'un service d'intervention.
BGO09	Alphabétisation et compétences essentielles	Nombre d'organisations offrant une formation et du soutien en matière de compétences essentielles.
BGO10	Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones	Le nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi à la suite d'une ou de plusieurs interventions de services.
BGO11	Programme de stages pratiques pour étudiants	Les étudiants de niveau postsecondaire participent à des possibilités d'apprentissage intégré au travail.
BGO12	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical	Nombre de personnes ayant participé à des projets financés qui ont signalé une augmentation des compétences après l'intervention du programme.
BGO13	Programme d'appui aux initiatives sectorielles	Nombre d'utilisateurs des produits du Programme d'appui aux initiatives sectorielles.
BGO14	Programme des travailleurs étrangers temporaires	Pourcentage de demandes admissibles qui sont traitées dans les 10 jours ouvrables.
BGO14	Programme des travailleurs étrangers temporaires	Taux de non-conformité générale des employeurs inspectés.
BGO15	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers	Portion des immigrants qualifiés exerçant une profession réglementée qui sont visés par les interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétences étrangers.
BGO16	Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire	Ratio en dollar(s) de l'argent investi par les partenaires ne bénéficiant pas du Fonds d'habilitation CLOSM pour chaque dollar investi par le FH-CLOSM dans le développement économique communautaire et le développement des ressources humaines.
BGO17	Programme canadien de prêts aux étudiants et prêts aux apprentis	Pourcentage de clients satisfaits du service lié à leur prêt d'études canadien ou à leur bourse d'études canadienne.
BGO18	Programme canadien pour l'épargne-études	Pourcentage d'enfants âgés de moins de 18 ans (pendant l'année civile en cours) qui ont bénéficié d'incitatifs à l'épargne-études administrés par le PCEE.
BGO19	Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)	Pourcentage d'apprentis touchés par un métier désigné Sceau rouge.
BGO20	Subvention aux apprentis	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis accordées.
BGO20	Subvention aux apprentis	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis pour les femmes accordées.
BGO20	Subvention aux apprentis	Nombre de Subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti accordées.



<b>Code de Program</b>	<b>Nom de Programme</b>	<b>Indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022</b>
BGO21	Compétences futures	Nombre de partenariats et d'intervenants qui déclarent être sensibilisés aux compétences recherchées en comparaison des résultats de 2020-2021.
BGO22	Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)	Nombre total de participants à des projets, y compris ceux des groupes cibles, qui offrent des activités de sensibilisation et d'exploration, une formation professionnelle ou une expérience de travail.
BGO23	Soutien à l'apprentissage des étudiants	Variation en pourcentage des élèves recevant un soutien financier du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants.
BGO24	Prestation canadienne d'urgence	* En raison de l'existence temporaire de ce programme, il ne sera pas pris en compte dans cette évaluation.
BGO25	Prestations canadiennes de relance économique	* En raison de l'existence temporaire de ce programme, il ne sera pas pris en compte dans cette évaluation.
BGP01	Relations de travail	Nombre d'interventions de prévention des différends fournies par le LRP.
BGP02	Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail	Pourcentage des demandes transmises aux commissions des accidentés du travail dans les 15 jours suivant la date à laquelle la demande a été reçue par le Programme du travail.
BGP03	Santé et sécurité au travail	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention (ou sur les activités proactives).
BGP04	Équité en milieu de travail	Pourcentage des évaluations de conformité requises (dans le cadre du Programme de contrats fédéraux) qui ont été terminées dans les six mois suivant leur lancement.
BGP05	Normes du travail	Pourcentage du nombre total d'heures consacrées aux activités proactives.
BGP06	Programme de protection des salariés	Pourcentage des décisions rendues dans les 35 jours pour les demandes de révision dans le cadre du Programme de protection des salariés.
BGP07	Affaires internationales du travail	Nombre d'ententes adoptées, d'instruments et de plans d'action mis en œuvre, et d'activités conjointes réalisées dans le but de renforcer le respect des normes internationales au chapitre du travail.
BGQ01	Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada	Pourcentage d'appels traités par un agent de la ligne 1-800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.
BGQ02	Présence du gouvernement du Canada sur Internet	Les services de Canada.ca sont accessibles aux Canadiens.
BGQ03	Points de service en personne	Pourcentage de Canadiens ayant accès à un point de service de Service Canada, à l'intérieur d'une zone de 50 km par rapport à l'endroit où ils habitent.
BGQ04	Passeport	Pourcentage de demandes de passeport présentées en personne dans un Centre Service Canada qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.
BGQ04	Passeport	Pourcentage d'applications de passeport traitées en personne dans un centre de Service Canada - Bureaux de services de passeports dans un délai de 10 jours ouvrables.
BGQ04	Passeport	Pourcentage de demandes de passeport acheminées par la poste qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.
BGQ05	Partenariats de prestation de services	Nombre de partenariats établis.

## Annexe 2. Grille d'évaluation sur les critères de qualité des indicateurs

Critères	Description	Évaluations			
		4point	3 point	2 point	1 point
<b>Clarté</b>	L'indicateur ne comprend pas des concepts techniques, une terminologie complexe ou d'autres caractéristiques spécifiques qui le rendent difficile à interpréter l'indicateur et ses valeurs par public.	L'indicateur et ses valeurs facilement compris et interprété par le public.	L'indicateur et ses valeurs peuvent être compris par un public ayant des compétences en sciences scolaires.	L'indicateur contient des concepts scientifiques, statistiques ou autres qui peuvent être difficiles pour de nombreux utilisateurs.	L'indicateur comprend des concepts techniques, une terminologie complexe ou d'autres caractéristiques spécifiques qui le rendent difficile à interpréter par public, sauf des spécialistes.
<b>Fiabilité</b>	Les valeurs d'indicateur à différentes périodes peuvent être comparées de manière significative afin de confirmer leur performance.	Les valeurs d'indicateur mesurées à différentes périodes de temps sont comparables et ils permettent de révéler des tendances significatives sur plusieurs années.	Les valeurs pour différentes périodes de temps sont généralement comparables. Des informations supplémentaires sont généralement nécessaires pour aider à interpréter des changements.	Les valeurs de différentes périodes sont quelque peu comparables. Des informations techniques supplémentaires sont nécessaires pour aider à interpréter les changements.	Les valeurs mesurées à différentes périodes ne sont pas du tout comparables en raison des changements dans les méthodes, les populations cible ou d'autres facteurs.
<b>Durabilité</b>	L'indicateur devrait être valide pendant au moins trois cycles de rapport, et de préférence plus longtemps.	Cet indicateur devrait être valide pour mesurer la performance du programme pendant de 3 ans et plus.	L'indicateur devrait être valide pour mesurer la performance du programme pendant 3 ans.	L'indicateur devrait être valide pendant 2 ans.	L'indicateur valide pendant 1 an.
<b>Cohérence</b>	Cohérence entre InfoBase du GC et PIR. La cible, la méthodologie est la formulation d'indicateur sont les mêmes dans InfoBase du GC et dans la dernière version de PIR.	La cible, la méthodologie est la formulation d'indicateur sont les mêmes dans InfoBase du GC et dans la dernière version de PIR.	L'indicateur existe dans la dernière version du PIR, cependant il y a 2 élément semblable (Cible, Méthodologie, Formulation) dans InfoBase du GC et dans la dernière version du PIR.	L'indicateur existe dans la dernière version du PIR, cependant il y a 1 élément semblable (Cible, Méthodologie, Formulation) dans InfoBase du GC et dans la dernière version du PIR.	L'indicateur n'existe pas dans la dernière version du PIR, cependant il y a une indicateur semblable.

Critères	Description	Évaluations			
		4point	3 point	2 point	1 point
<b>Pertinence</b>	L'indicateur est pertinent au même Résultat du programme pour rendre compte des engagements du mandat ministériel, gouvernemental, public.	Indicateur est pertinent et il associe au même Résultat pour améliorer la performance du programme pendant 4 années d'utilisation d'indicateur.	Indicateur est pertinent et il associe au Résultat pour améliorer la performance du programme pendant 3 années d'utilisation d'indicateur.	Indicateur est pertinent et il associe au Résultat pour améliorer la performance du programme pendant 2 années d'utilisation d'indicateur.	Indicateur est pertinent et il associe au Résultat pour améliorer la performance du programme pendant 1 an d'utilisation d'indicateur.
<b>Fréquence</b>	Une nouvelle valeur du Résultat réel pour l'indicateur devrait être disponible chaque année pour soutenir le processus de la reddition du compte parlementaire, ministériel, public.	Le Résultat réel d'indicateur est disponible dans InfoBase du GC pour des années 2018-2019 et 2019-2020.	Le Résultat réel d'indicateur est disponible dans InfoBase du GC pour des années 2019-2020.	Le Résultat réel d'indicateur n'est pas encore disponible dans InfoBase du GC pour des années 2020-2021.	L'indicateur est au stade de développement et n'utilise que pour 2021-2022.
<b>État de réalisation</b>	L'état de réalisation d'indicateur est disponible dans InfoBase du GC, les cibles sont atteintes.	L'état de réalisation d'indicateur est disponible dans InfoBase du GC pour des années 2018-2019 et 2019-2020. Les cibles sont atteintes pour deux périodes.	L'état de réalisation d'indicateur est disponible dans InfoBase du GC au moins pour une période pour des années 2018-2019, 2019-2020. La cible est atteinte au moins pour une période.	Le statut de réalisation du Résultat réel d'indicateur n'est pas encore disponible dans InfoBase du GC pour des années 2020-2021.	L'indicateur est au stade de développement et n'est utilisé que pour 2021-2022.
<b>Soutien pour les cibles</b>	La cible et la date d'atteinte de la cible sont déterminées.	La cible et la date d'atteinte de la cible sont déterminées dans InfoBase du GC pour des années 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022.	La cible et la date d'atteinte de la cible sont déterminées dans InfoBase du GC pour des années 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022.	La cible et la date d'atteinte de la cible sont déterminées dans InfoBase du GC pour des années 2020-2021, 2021-2022.	La cible et la date d'atteinte sont déterminées dans InfoBase du GC pour des années 2021-2022.
<b>Mode de calcul</b>	L'explication de la méthode de calcul d'indicateur est uniforme, claire et précise.	L'explication de la méthode de calcul d'indicateur dans InfoBase du GC est claire, précise et identique pendant 4 années d'utilisation d'indicateur.	L'explication de la méthode de calcul d'indicateur dans InfoBase du GC est claire, précise et identique pendant 3 années d'utilisation d'indicateur.	L'explication de la méthode de calcul d'indicateur dans InfoBase du GC est claire, précise et identique pendant 2 années d'utilisation d'indicateur.	L'explication de la méthode de calcul d'indicateur dans InfoBase du GC est claire, précise et identique pendant 1 an d'utilisation d'indicateur.

**Annexe 3.** Base de données des indicateurs de performance des programmes d'EDSC dans InfoBase du GC

Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinent de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGM01	1	Nombre de personnes occupant un logement plus stable.	Non	Oui	Oui	Oui	Non	2019-2020 2020-2021	2018-2019	2018-2020	Oui	Non	Non	Oui
BGM02	2	Pourcentage des projets du PPDS ayant obtenu des fonds de partenaires non fédéraux.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2018-2019 2019-2020	Non	Oui	Non	Non
BGM03	3	Nombre d'ainés qui ont pris part à des projets communautaires.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Non	Non	Non	Non
BGM04	4	Nombre d'espaces communautaires qui sont plus accessibles grâce au financement du Fonds pour l'accessibilité.	Non	Oui	Oui	Oui	Non	2018-2019 2019-2020	Non atteinte	2018-2019 2019-2020	Oui	Non	Oui	Oui
BGM05	5	Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde de jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers.	Oui	Non	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	Non atteinte	n/a	Oui	Oui	Oui	Oui
BGM06	6	Proportion des demandes reçues et traitées dans les délais prescrits.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Oui	Non	Non	Oui
BGM07	7	Nombre de tables rondes de partenariats nationaux établies.	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGM08	8	Nombre de projets supportés qui identifient des lacunes dans les connaissances/données ou des moyens de soutenir l'innovation pour favoriser la mise en œuvre par le Canada de l'Agenda 2030 et des objectifs de développement durable.	Oui	Oui	Non	Oui	n/a	Non	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGM09	9	Pourcentage du public canadien qui connaît la Loi canadienne sur l'accessibilité.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Oui	Non	Non	Oui

Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinente de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGM10	10	Nombre d'OVS qui ont eu accès à des services d'experts et à d'autres ressources grâce au financement du PPI afin de mieux se préparer à participer au marché de la finance sociale.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Oui	Non	Non	Oui
BGM11	11	Pourcentage (%) du financement annuel octroyé.	Oui	Oui	Non	Oui	n/a	Non	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGN01	12	Pourcentage de clients touchant des prestations de la SV qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande de prestations du programme ou d'y avoir été automatiquement inscrits.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Oui	Non	Non	Oui
BGN02	13	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2018-2019 2019-2020	Non	Oui	Oui	Oui
BGN03	14	Pourcentage de clients touchant des prestations du RPC qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande au RPC.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	Non	Non	Non
BGO01	15	Nombre de prestataires réguliers en proportion du nombre de chômeurs ayant cotisés au régime (ratio P/C).	Oui	Oui	Oui	Non	n/a	Non	n/a	n/a	Oui	Oui	Non	Oui
BGO02	16	Nombre de clients tirant parti des programmes financés par les ententes sur le développement de la main-d'œuvre.	Non	Non	Oui	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2021	Non atteinte	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGO03	17	Nombre de clients assurés ayant obtenu un emploi après avoir reçu des prestations ou des services d'intervention d'un programme d'emploi.	Non	Non	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2022	Non atteinte	n/a	Oui	Non	Non	Oui

Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinente de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGO04	18	Nombre de participants employés, travailleurs indépendants ou retournés à l'école après leur intervention.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGO05	19	Pourcentage d'employeurs ayant pourvu au moins un poste par l'entremise de Guichet-Emplois.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Oui	Non	Oui	Oui
BGO06	20	Nombre de jeunes qui reçoivent une formation et/ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi, ou qui ont prit part à un emploi.	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019	2018-2019 2019-2020	Non	Oui	Oui	Non
BGO07	21	Nombre de placements de service bénévole créés, comprenant les projets dirigés par des jeunes.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	Oui	Oui	Non
BGO08	22	Nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi après avoir bénéficié d'un service d'intervention.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019	2018-2019 2019-2020	Oui	Oui	Non	Oui
BGO09	23	Nombre d'organisations offrant une formation et du soutien en matière de compétences essentielles.	Non	Oui	Oui	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2022	2018-2019	2018-2019	Non	n/a	n/a	n/a
BGO10	24	Le nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi à la suite d'une ou de plusieurs interventions de services.	Non	Non	Oui	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2022	Non atteinte	2018-2019 2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGO11	25	Les étudiants de niveau postsecondaire participent à des possibilités d'apprentissage intégré au travail.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	Oui	Oui	Non
BGO12	26	Nombre de personnes ayant participé à des projets financés qui ont signalé une augmentation des compétences après l'intervention du programme.	Oui	Oui	Non	Oui	Non	2018-2019 2019-2021	Non atteinte	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGO13	27	Nombre d'utilisateurs des produits du Programme d'appui aux initiatives sectorielles.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a

Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinent de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGO14	28	Pourcentage de demandes admissibles qui sont traitées dans les 10 jours ouvrables.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2019-2020	2018-2019 2019-2020	Oui	Oui	Non	Oui
BGO14	29	Taux de non-conformité générale des employeurs inspectés.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	2019-2020	2019-2020	Oui	Oui	Non	Oui
BGO15	30	Portion des immigrants qualifiés exerçant une profession réglementée qui sont visés par les interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétences étrangers.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2022	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Oui	Non	Non	Oui
BGO16	31	Ratio en dollar(s) de l'argent investi par les partenaires ne bénéficiant pas du Fonds d'habilitation CLOSM pour chaque dollar investi par le FH-CLOSM dans le développement économique communautaire et le développement des ressources humaines.	Oui	Oui	Non	Non	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019 2019-2020	2019-2020	Oui	Oui	Non	n/a
BGO17	32	Pourcentage de clients satisfaits du service lié à leur prêt d'études canadien ou à leur bourse d'études canadienne.	Oui	Oui	Non	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019	2018-2019	Oui	Oui	Oui	Oui
BGO18	33	Pourcentage d'enfants âgés de moins de 18 ans (pendant l'année civile en cours) qui ont bénéficié d'incitatifs à l'épargne-études administrés par le PCEE.	Oui	Oui	Non	Oui	n/a	Non	n/a	n/a	Oui	Non	Oui	Oui
BGO19	34	Pourcentage d'apprentis touchés par un métier désigné Sceau rouge.	Non	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2019-2020	2019-2020	Non	Non	Non	Non
BGO20	35	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis accordées.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2019-2020	Non	Oui	Oui	Non
BGO20	36	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis pour les femmes accordées.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2019-2020	Non	Oui	Oui	Non

Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinent de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGO20	37	Nombre de Subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti accordées.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	n/a	n/a	Non	Oui	Oui	Non
BGO21	38	Nombre de partenariats et d'intervenants qui déclarent être sensibilisés aux compétences recherchées en comparaison des résultats de 2020-2021.	Oui	Non	Oui	Non	Non	2020-2020	n/a	Non	Non	Oui	Non	Non
BGO22	39	Nombre total de participants à des projets, y compris ceux des groupes cibles, qui offrent des activités de sensibilisation et d'exploration, une formation professionnelle ou une expérience de travail.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	Non atteinte	n/a	Non	Oui	Oui	Non
BGO23	40	Variation en pourcentage des élèves recevant un soutien financier du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants.	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Oui	Oui	Non	Oui
BGP01	41	Nombre d'interventions de prévention des différends fournies par le LRP.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	n/a	n/a	Oui	Non	Non	Oui
BGP02	42	Pourcentage des demandes transmises aux commissions des accidentés du travail dans les 15 jours suivant la date à laquelle la demande a été reçue par le Programme du travail.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2022	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Non	Non	Non	Non
BGP03	43	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention (ou sur les activités proactives).	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2021	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Oui	Non	Non	Oui
BGP04	44	Pourcentage des évaluations de conformité requises (dans le cadre du Programme de contrats fédéraux) qui ont été terminées dans les six mois suivant leur lancement.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	2019-2020	2019-2020	Oui	Oui	Non	Non
BGP05	45	Pourcentage du nombre total d'heures consacrées aux activités proactives.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	Non atteinte	2019-2020	Oui	Non	Oui	Oui



Code de Program	Numéro d'indicateur	Nom d'indicateur dans InfoBase du GC 2021-2022	InfoBase du GC 2021-2022				InfoBase du GC 2018-2021				Cohérence entre InfoBase du GC et PIR			
			Indicateur est pertinente de Résultat	Cible existe dans InfoBase du GC	Explication de la cible existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul existe dans InfoBase du GC	Méthodologie et le calcul sont identiques pour toutes les années	Utilisation avant 2021-2021	Cible atteinte (années)	Résultat réel (années)	Indicateur existe dans la dernière version du PIR	Différence entre la méthodologie dans InfoBase du GC et dernière version PIR	Différence entre la cible dans InfoBase du GC et la dernière version PIR	Formulation est la même dans InfoBase GC et PIR
BGP06	46	Pourcentage des décisions rendues dans les 35 jours pour les demandes de révision dans le cadre du Programme de protection des salariés.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2020-2021	Non atteinte	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGP07	47	Nombre d'ententes adoptées, d'instruments et de plans d'action mis en œuvre, et d'activités conjointes réalisées dans le but de renforcer le respect des normes internationales au chapitre du travail.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2022	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGQ01	48	Pourcentage d'appels traités par un agent de la ligne 1-800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2018-2019 2019-2020 2020-2022	Non atteinte	2018-2019 2019-2020	Oui	Non	Oui	Non
BGQ02	49	Les services de Canada.ca sont accessibles aux Canadiens.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2020-2021	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a
BGQ03	50	Pourcentage de Canadiens ayant accès à un point de service de Service Canada, à l'intérieur d'une zone de 50 km par rapport à l'endroit où ils habitent.	Non	Oui	Non	Oui	Non	2018-2019 2019-2020 2020-2022	2018-2019 2019-2020	2018-2019 2019-2020	Non	Oui	Non	Non
BGQ04	51	Pourcentage de demandes de passeport présentées en personne dans un Centre Service Canada qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	2019-2019	2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGQ04	52	Pourcentage d'applications de passeport traitées en personne dans un centre de Service Canada - Bureaux de services de passeports dans un délai de 10 jours ouvrables.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	2019-2020	2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGQ04	53	Pourcentage de demandes de passeport acheminées par la poste qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	2019-2020 2020-2021	2019-2021	2019-2020	Non	n/a	n/a	n/a
BGQ05	54	Nombre de partenariats établis.	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	n/a	n/a	Non	n/a	n/a	n/a

#### Annexe 4. Résultats d'évaluation des indicateurs du rendement dans InfoBase du GC.

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans GC InfoBase 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Coherence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGM01	1	Nombre de personnes occupant un logement plus stable.	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
BGM02	2	Pourcentage des projets du PPDS ayant obtenu des fonds de partenaires non fédéraux.	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
BGM03	3	Nombre d'ainés qui ont pris part à des projets communautaires.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
BGM04	4	Nombre d'espaces communautaires qui sont plus accessibles grâce au financement du Fonds pour l'accessibilité.	3	3	3	3	2	3	1	3	2	23
BGM05	5	Nombre d'enfants ayant une place ou participant à des services réglementés de garde de jeunes enfants ou à des programmes d'apprentissage ainsi que le nombre d'enfants bénéficiant de subventions ou autres incitatifs financiers.	4	4	4	2	4	4	2	1	3	28
BGM06	6	Proportion des demandes reçues et traitées dans les délais prescrits.	4	4	4	4	1	4	4	4	4	33
BGM07	7	Nombre de tables rondes de partenariats nationaux établies.	4	4	3	0	3	3	2	3	2	24
BGM08	8	Nombre de projets supportés qui identifient des lacunes dans les connaissances/données ou des moyens de soutenir l'innovation pour favoriser la mise en œuvre par le Canada de l'Agenda 2030 et des objectifs de développement durable.	2	2	1	0	1	1	1	1	1	10
BGM09	9	Pourcentage du public canadien qui connaît la Loi canadienne sur l'accessibilité.	4	3	2	4	2	2	2	2	2	23
BGM10	10	Nombre d'OVS qui ont eu accès à des services d'experts et à d'autres ressources grâce au financement du PPI afin de mieux se préparer à participer au marché de la finance sociale.	4	4	2	4	2	2	2	2	2	24
BGM11	11	Pourcentage (%) du financement annuel octroyé.	4	4	1	0	1	1	1	1	1	14
BGN01	12	Pourcentage de clients touchant des prestations de la SV qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande de prestations du programme ou d'y avoir été automatiquement inscrits.	4	4	2	4	2	2	2	2	2	24
BGN02	13	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme.	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
BGN03	14	Pourcentage de clients touchant des prestations du RPC qui ont dit avoir été satisfaits de leur expérience au moment de présenter une demande au RPC.	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
BGO01	15	Nombre de prestataires réguliers en proportion du nombre de chômeurs ayant cotisés au régime (ratio P/C).	4	1	1	3	1	1	1	1	0	13
BGO02	16	Nombre de clients tirant parti des programmes financés par les ententes sur le développement de la main-d'œuvre.	4	4	4	0	2	2	2	0	3	21

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans GC InfoBase 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGO03	17	Nombre de clients assurés ayant obtenu un emploi après avoir reçu des prestations ou des services d'intervention d'un programme d'emploi.	4	4	4	4	2	2	2	1	4	27
BGO04	18	Nombre de participants employés, travailleurs indépendants ou retournés à l'école après leur intervention.	4	4	2	0	2	2	2	2	2	20
BGO05	19	Pourcentage d'employeurs ayant pourvu au moins un poste par l'entremise de Guichet-Emplois.	4	4	2	3	4	2	2	2	2	25
BGO06	20	Nombre de jeunes qui reçoivent une formation et/ou qui bénéficient de mesures de soutien à l'emploi, ou qui ont pris part à un emploi.	4	4	4	0	4	3	3	4	3	29
BGO07	21	Nombre de placements de service bénévole créés, comprenant les projets dirigés par des jeunes.	4	3	2	1	2	2	2	2	2	20
BGO08	22	Nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi après avoir bénéficié d'un service d'intervention.	4	4	4	3	2	3	3	4	4	31
BGO09	23	Nombre d'organisations offrant une formation et du soutien en matière de compétences essentielles.	4	4	4	0	3	3	3	3	3	27
BGO10	24	Le nombre d'Autochtones qui ont obtenu un emploi à la suite d'une ou de plusieurs interventions de services.	4	4	4	0	2	4	2	2	3	25
BGO11	25	Les étudiants de niveau postsecondaire participent à des possibilités d'apprentissage intégré au travail.	4	4	2	0	2	2	2	1	2	19
BGO12	26	Nombre de personnes ayant participé à des projets financés qui ont signalé une augmentation des compétences après l'intervention du programme.	3	4	3	0	3	1	2	2	2	20
BGO13	27	Nombre d'utilisateurs des produits du Programme d'appui aux initiatives sectorielles.	4	4	2	0	2	2	2	1	2	19
BGO14	28	Pourcentage de demandes admissibles qui sont traitées dans les 10 jours ouvrables.	4	4	4	3	4	4	3	2	4	32
BGO14	29	Taux de non-conformité générale des employeurs inspectés.	4	4	3	3	3	3	3	2	2	27
BGO15	30	Portion des immigrants qualifiés exerçant une profession réglementée qui sont visés par les interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétences étrangers.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
BGO16	31	Ratio en dollar(s) de l'argent investi par les partenaires ne bénéficiant pas du Fonds d'habilitation CLOSM pour chaque dollar investi par le FH-CLOSM dans le développement économique communautaire et le développement des ressources humaines.	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33
BGO17	32	Pourcentage de clients satisfaits du service lié à leur prêt d'études canadien ou à leur bourse d'études canadienne.	4	4	4	2	4	4	3	4	3	32

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans GC InfoBase 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGO18	33	Pourcentage d'enfants âgés de moins de 18 ans (pendant l'année civile en cours) qui ont bénéficié d'incitatifs à l'épargne-études administrés par le PCEE.	3	1	1	3	2	1	1	1	1	14
BGO19	34	Pourcentage d'apprentis touchés par un métier désigné Sceau rouge.	4	4	4	3	2	4	3	3	4	31
BGO20	35	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis accordées.	4	3	3	1	3	3	2	3	3	25
BGO20	36	Nombre de Subventions incitatives aux apprentis pour les femmes accordées.	4	3	3	1	3	3	2	3	3	25
BGO20	37	Nombre de Subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti accordées.	4	3	3	1	3	3	1	3	3	24
BGO21	38	Nombre de partenariats et d'intervenants qui déclarent être sensibilisés aux compétences recherchées en comparaison des résultats de 2020-2021.	3	2	1	1	1	1	1	0	0	10
BGO22	39	Nombre total de participants à des projets, y compris ceux des groupes cibles, qui offrent des activités de sensibilisation et d'exploration, une formation professionnelle ou une expérience de travail.	4	4	3	0	3	2	2	3	3	24
BGO23	40	Variation en pourcentage des élèves recevant un soutien financier du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants.	4	4	2	4	2	2	2	1	2	23
BGP01	41	Nombre d'interventions de prévention des différends fournies par le LRP.	4	4	1	4	4	1	1	1	1	21
BGP02	42	Pourcentage des demandes transmises aux commissions des accidentés du travail dans les 15 jours suivant la date à laquelle la demande a été reçue par le Programme du travail.	3	4	4	0	4	4	4	4	4	31
BGP03	43	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention (ou sur les activités proactives).	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
BGP04	44	Pourcentage des évaluations de conformité requises (dans le cadre du Programme de contrats fédéraux) qui ont été terminées dans les six mois suivant leur lancement.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
BGP05	45	Pourcentage du nombre total d'heures consacrées aux activités proactives.	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24
BGP06	46	Pourcentage des décisions rendues dans les 35 jours pour les demandes de révision dans le cadre du Programme de protection des salariés.	4	4	3	0	3	3	2	2	3	24
BGP07	47	Nombre d'ententes adoptées, d'instruments et de plans d'action mis en œuvre, et d'activités conjointes réalisées dans le but de renforcer le respect des normes internationales au chapitre du travail.	2	4	4	0	2	4	4	4	4	28

Code de Program	Numéro d'indicateur	Indicateur dans GC InfoBase 2021-2022	Clarté	Fiabilité	Durabilité	Cohérence	Pertinence	Fréquence	État de réalisation	Soutien pour les cibles	Mode de calcul	Total
BGQ01	48	Pourcentage d'appels traités par un agent de la ligne 1-800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.	4	4	4	3	4	4	2	4	4	33
BGQ02	49	Les services de Canada.ca sont accessibles aux Canadiens.	4	4	2	0	2	2	2	2	2	20
BGQ03	50	Pourcentage de Canadiens ayant accès à un point de service de Service Canada, à l'intérieur d'une zone de 50 km par rapport à l'endroit où ils habitent.	4	4	4	1	2	4	4	3	3	29
BGQ04	51	Pourcentage de demandes de passeport présentées en personne dans un Centre Service Canada qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGQ04	52	Pourcentage d'applications de passeport traitées en personne dans un centre de Service Canada - Bureaux de services de passeports dans un délai de 10 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGQ04	53	Pourcentage de demandes de passeport acheminées par la poste qui sont traitées dans les 20 jours ouvrables.	4	4	3	0	3	3	3	3	3	26
BGQ05	54	Nombre de partenariats établis.	4	4	1	0	1	1	1	1	0	13

**Annexe 5.** Exemple d'une évaluation

Code de programme	Numéro de programme	Nom d'indicateur	Résultat 1re analyste	Résultat 2me analyste	Résultat 3me analyste	résultat 4me analyste	résultat 5me analyste	résultat 3me analyste	Résultat "X"me analyste	Résultat total
XXX01	AAA01	BBB01	33	24	30	28	27	31	25	28
XXX02	AAA02	BBB02	19	23	23	27	18	21	25	22
XXX03	AAA03	BBB03	12	16	15	14	16	17	17	15
XXX04	AAA04	BBB04	35	30	28	30	31	33	33	31
XXX05	AAA05	BBB05	24	23	26	26	27	23	22	24
XXX06	AAA06	BBB06	28	28	29	29	29	31	32	29
XXX07	AAA07	BBB07	34	32	32	34	34	31	29	32
XXX08	AAA08	BBB08	14	17	20	20	18	15	14	17
XXX09	AAA09	BBB09	24	24	19	23	23	19	22	22
XXX10	AAA10	BBB10	28	29	31	31	33	30	30	30