

Modernisation

de la gestion publique

Convention de performance et d'imputabilité

Modernisation

de la gestion publique

Convention de performance et d'imputabilité

Table des matières

Introduction	5
1. Présentation de la Sécurité du revenu	7
2. Clientèle et services	10
3. Rôles et responsabilités	11
4. Relations avec les clientèles	12
5. Cadre de gestion et allègements	14
6. Indicateurs de performances	15
6.1. Statistiques relatives aux volumes d'activités	16
6.2. Indicateurs de résultats	17
7. Engagements de la Sécurité du revenu	19
8. Reddition de comptes et périodicité	19
9. Documents publics	19
10. Ententes de service	20
11. Entrée en vigueur et révision de la Convention de performance et d'imputabilité	21
ANNEXES	
Annexe I : Définitions des services	25
Annexe II : Définitions des indicateurs	29
Annexe III : Services des autres unités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	35

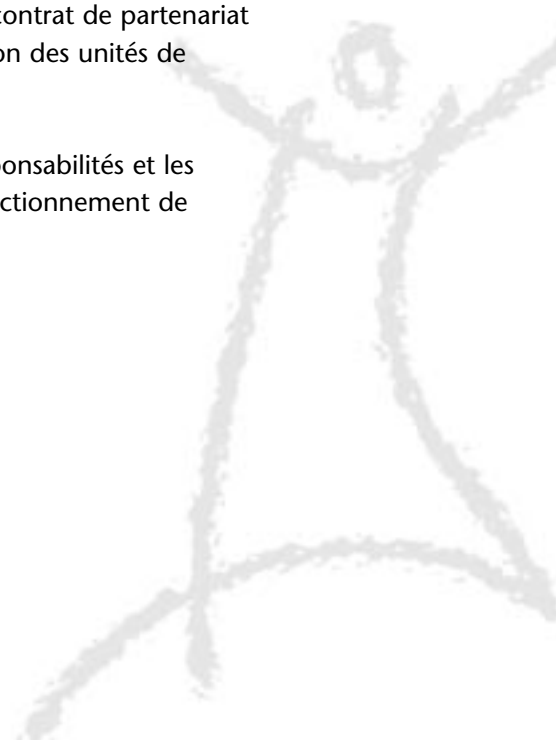


Introduction

Depuis quelques années, la Sécurité du revenu a entrepris d'améliorer la qualité des services qu'elle offre aux citoyens du Québec. C'est ainsi que des efforts importants ont été fait pour assurer l'équité dans le traitement des demandes d'aide financière, pour développer le soutien aux personnes et pour offrir un service mieux adapté aux besoins des prestataires. Dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des services, la modernisation de l'Administration publique permet à la Sécurité du revenu d'aller encore plus loin en proposant de nouvelles approches de gestion, dont la création d'une agence. La responsabilisation et la mise en place des moyens qui découlent de ce nouveau cadre de gestion permettent d'impliquer les gestionnaires et le personnel pour donner à la clientèle le meilleur service au meilleur coût. Ce cadre de gestion responsabilise les dirigeants et les rend imputable de leur gestion puisque ce sont eux qui fixent, en début d'année, des objectifs mesurables dans un plan d'action et qui rendent compte des résultats dans le rapport annuel de gestion.

À titre d'agence depuis avril 2001, la Sécurité du revenu continue d'assumer sa mission de soutien aux citoyens les plus démunis au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale avec une plus grande autonomie et des moyens nouveaux. Les changements qui découlent de ce nouveau cadre de gestion devront faire l'objet d'une appropriation graduelle au cours de cette première année que l'on peut qualifier d'année de transition. Pour ce faire, des comités de travail seront formés avec l'aide d'autres directions générales du Ministère pour identifier les allègements dont bénéficiera l'agence, pour établir le coût de revient de ses services et s'assurer de la fiabilité des indicateurs qui permettront la reddition de comptes publique. Des travaux seront également entrepris afin de mieux arrimer le processus d'élaboration du plan stratégique du Ministère et le plan d'action de l'agence. Finalement, une réflexion majeure devra permettre de déterminer les modalités du contrat de partenariat de la Sécurité du revenu avec Emploi-Québec et de définir la contribution des unités de soutien du Ministère aux résultats de l'agence.

La présente Convention de performance et d'imputabilité décrit les responsabilités et les obligations de la Sécurité du revenu. Elle constitue donc le cadre de fonctionnement de l'agence.



1. Présentation

de la Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est une agence du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Elle est responsable de l'administration du régime de la sécurité du revenu conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Elle offre ses services sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise de 153 centres locaux d'emploi (CLE) qu'elle gère en partenariat avec Emploi-Québec et par entente avec la Ville de Montréal pour les 21 CLE situés sur son territoire. Près de 3 600 personnes travaillent à la Sécurité du revenu, en très grande majorité dans les CLE, mais également dans les 17 directions régionales et dans les unités centrales qui offrent un soutien aux unités opérationnelles.

La lutte contre le chômage et l'exclusion économique et sociale et, par conséquent contre la pauvreté qui en résulte, s'impose comme une priorité pour le gouvernement. En aidant financièrement les prestataires de l'assistance-emploi et en favorisant leur autonomie, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté au Québec. En 2000-2001, elle a soutenu 376 520 ménages en leur versant une somme de près de 2,7 milliards de dollars¹ dans le cadre de l'assistance-emploi.

MISSION DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins et à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir l'émergence ou à résoudre des situations, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes. La Sécurité du revenu s'investit également pour mettre en valeur le potentiel de ses clientèles.

GRANDES ORIENTATIONS

La Sécurité du revenu contribue de façon majeure aux orientations gouvernementales en matière de lutte contre la pauvreté en privilégiant une intervention qui intègre l'aide financière et l'aide aux personnes. Elle adhère aux orientations stratégiques du MESS et elle contribue à atteindre ses objectifs.

La Sécurité du revenu continuera d'améliorer son offre de service au cours des prochaines années. À ce chapitre, trois priorités guideront ses réflexions et ses initiatives, à savoir :

- l'adaptation interventions auprès des personnes et des groupes en tenant compte des particularités et des ressources du milieu;
- le renforcement du rôle de l'agent en lui donnant une dimension d'aide et d'accompagnement plus personnalisé;
- la proposition de solutions originales pour soutenir les gestionnaires et les équipes locales dans leur travail et leur laisser plus d'autonomie dans l'organisation des activités d'aide aux personnes et de conformité de l'aide financière versée.

1. Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESS.

Ces priorités exigent toutefois que la Sécurité du revenu élabore des interventions qui s'appuient sur une connaissance de plus en plus fine des besoins et des situations vécues par ses clientèles, de leur situation personnelle ainsi que des caractéristiques propres à la collectivité où elles vivent. La poursuite de l'implantation d'une intervention intégrée aura pour effet de renforcer le rôle des agents de première ligne. Ceux-ci seront appelés à améliorer leurs capacités de dépistage des personnes aux prises avec des situations qui nuisent à leur démarche vers l'autonomie et à une possible réinsertion professionnelle. Pour les soutenir dans ce nouveau rôle, l'agence entend collaborer avec le ministère de l'Éducation et son réseau au développement de la formation des agents. Ceci pourrait amener, par exemple, la création d'une attestation d'études collégiales en techniques de service social. Les agents d'aide socio-économique disposeraient ainsi de nouveaux outils de travail qui leur permettraient de mener, avec les personnes dont ils ont la charge, des entrevues plus propices à l'identification des besoins et des situations problématiques, à un meilleur accompagnement et à des références plus appropriées. De « pourvoyeur d'aide financière » leur rôle continuera donc d'évoluer vers celui « d'agent intervenant ».

Des technologies de l'information plus performantes et mieux adaptées ainsi que la création de centres de communication avec la clientèle permettront à l'agent du CLE d'offrir de meilleurs services notamment en matière d'accompagnement des prestataires.

Chaque CLE produira un plan de services où l'accompagnement des prestataires sera adapté aux réalités et aux caractéristiques de la clientèle du territoire qu'il couvre. Un tel plan devra être fondé sur une intervention intégrée qui lie, d'une manière équilibrée, les deux dimensions de la mission de la Sécurité du revenu, à savoir : l'aide aux personnes et la conformité de l'aide financière versée.

L'agence poursuivra également ses efforts afin de renforcer les liens avec ses partenaires institutionnels et avec les organismes communautaires. Cela lui permettra d'accroître la complémentarité et la continuité d'action et d'offrir aux personnes un soutien approprié, mieux adapté à leur situation.

AIDE FINANCIÈRE

Afin de contribuer à combattre la pauvreté et l'exclusion sociale et professionnelle, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide financière de dernier recours. Elle soutient également des familles de travailleurs à faible revenu pour prévenir le recours au régime d'assistance-emploi.

Compte tenu de l'importance des crédits budgétaires qui lui sont confiés par le gouvernement ainsi que de l'ampleur de la masse monétaire qu'elle verse en aide de dernier recours, la Sécurité du revenu s'assure que les personnes reçoivent les montants auxquels elles ont droit et qu'elles soient traitées de façon juste et équitable. De plus, elle consacre des efforts soutenus pour combattre la fraude.

AIDE AUX PERSONNES

La Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et leur réinsertion professionnelle. Les liens étroits qu'elle entretient avec ses très nombreux partenaires du milieu lui permettent d'aider les prestataires à identifier les organismes susceptibles de leur offrir les services dont ils ont besoin.

Afin de prévenir leur recours au régime de l'assistance-emploi et de soutenir leur entrée sur le marché du travail, la Sécurité du revenu accorde la priorité aux jeunes de moins de 24 ans. Deux raisons militent en faveur d'une intervention prioritaire et précoce auprès de ces jeunes. D'une part, en raison de leur potentiel d'intégration à l'emploi, cette intervention constitue un investissement pour l'avenir. D'autre part, les jeunes qui intègrent l'assistance-emploi à 18 ans restent tributaires du régime ou y reviennent périodiquement. C'est là un phénomène qui peut être contré en y consacrant les efforts nécessaires.

La Sécurité du revenu entend finalement porter une attention spéciale aux clientèles ayant des besoins particuliers. Ces clientèles sont essentiellement constituées de familles monoparentales, de travailleurs âgés de 45 ans et plus ayant un niveau de scolarité plus faible que la population en général et dont la durée moyenne de chômage est plus élevée, d'immigrants, de personnes handicapées ainsi que d'adultes judiciairisés (ex-détenus en réinsertion sociale). L'aide à ces personnes doit se traduire par des interventions adaptées. La Sécurité du revenu privilégie donc des ententes de partenariat ainsi que des interventions locales et régionales répondant à leurs besoins et aux caractéristiques du milieu où elles vivent. À titre d'exemple, « Ma place au soleil » favorise la réinsertion des jeunes mères monoparentales au marché du travail.

MODERNISER LA GESTION ET LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS

Dans la foulée de la modernisation de la fonction publique, la Sécurité du revenu se dotera des outils nécessaires à l'implantation d'une agence et poursuivra la mise en place d'une gestion par résultats. L'élaboration et la diffusion d'une déclaration de services aux citoyens lui permettront de prendre des engagements publics quant à la qualité des services qu'elle offre. La présente Convention de performance et d'imputabilité et le plan d'action qui en découle concrétiseront, par des indicateurs de performance et des cibles de résultats, les obligations contractées à l'égard de sa clientèle dans la déclaration de services. Dans une volonté de responsabilisation et d'imputabilité accrues des régions, la Sécurité du revenu continuera, sur la base de son plan d'action annuel, de conclure des ententes de performance et d'imputabilité avec ses directrices et directeurs régionaux. Ces ententes préciseront les engagements spécifiques de chacune des régions vis-à-vis des cibles de résultats inscrites dans le plan d'action de l'agence.

VALEURS

Les valeurs qui conditionnent les actions de la Sécurité du revenu et de son personnel sont les suivantes :

- confiance dans le potentiel des personnes et des familles;
- justice et équité dans le traitement des clientèles;
- respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- valorisation du partenariat comme mode d'action;
- reconnaissance de la compétence de son personnel comme base de son offre de service.

2. Clientèle et services

CLIENTÈLES

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi et des familles qui bénéficient d'un supplément du revenu. En 2000-2001, elle a soutenu 590 218 prestataires répartis dans 376 520 ménages ainsi qu'environ 28 000 familles à faible revenu². L'offre de service de la Sécurité du revenu est assujettie à la loi et aux règlements en matière d'aide financière, mais elle est adaptée aux caractéristiques de ses diverses clientèles en matière d'aide aux personnes.

Assistance-emploi

- personnes aptes au travail (46 % des prestataires adultes);
- personnes présentant des contraintes temporaires à l'emploi (26 % des prestataires adultes);
- personnes présentant des contraintes permanentes à l'emploi (28 % des prestataires adultes).

Aide aux familles à faible revenu

- familles de travailleurs à faible revenu avec enfants à charge (programme APPORT);
- familles de travailleurs à faible revenu ayant droit à la carte-médicaments.

Incitatifs au travail

- prestataires ayant intégré le marché du travail et qui ont droit à un supplément de revenu (Action emploi)³.

2. Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESS.

3. Compte tenu du dernier Discours sur le budget, l'agence offrira, en plus des services d'aide financière déjà énumérés, un nouveau service de supplément du revenu. Ce nouveau service « Action emploi » est destiné aux prestataires qui, après avoir reçu de l'assistance-emploi pendant une période d'au moins 36 mois, intégreront le marché du travail à raison de 130 heures par mois. Cette nouvelle mesure, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2002, sera définie au cours de l'exercice financier 2001-2002. Les prestataires qui intégreront le marché du travail entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 décembre 2002 pourront en bénéficier.

SERVICES

Les services offerts par la Sécurité du revenu se divisent en deux volets : l'aide financière et l'aide aux personnes (voir définitions à l'annexe I).

Aide financière

- Prestation de base
- Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires ou permanentes
- Prestation pour personnes hébergées
- Prestation pour besoins spéciaux
- Supplément de revenu (Action emploi)
- Prestation APPORT
- Carte-médicaments

Aide aux personnes

- Accompagnement et références à Emploi-Québec
- Accompagnement et références dans le cadre de Solidarité jeunesse
- Accompagnement et références aux organismes externes (institutionnels et communautaires)
- Initiatives locales et régionales

3. Rôles et responsabilités

La création d'une agence et l'implantation de la gestion par résultats nécessitent une clarification des responsabilités respectives du ministre et du sous-ministre par rapport à celles du dirigeant de l'agence.

MINISTRE

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale approuve la mission et les orientations de la Sécurité du revenu de même que le plan d'action et le rapport annuel de gestion. Il répond également des activités de l'agence devant l'Assemblée nationale.

SOUS-MINISTRE

Le sous-ministre conseille le ministre sur la mission et les orientations de l'agence. Il informe le sous-ministre adjoint de la contribution attendue de l'agence à la réalisation du plan stratégique du Ministère. Il endosse les objectifs opérationnels contenus dans son plan d'action et détermine les ressources qui lui sont allouées. Il convient avec le dirigeant de la Sécurité du revenu du cadre de gestion spécifique de l'agence. Il s'assure du suivi du plan d'action et de la production du rapport annuel de gestion.

De plus, le sous-ministre définit la contribution des unités de soutien du Ministère à l'atteinte des objectifs de la Sécurité du revenu.

SOUS-MINISTRE ADJOINT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

Le sous-ministre adjoint et directeur général de la Sécurité du revenu agit comme dirigeant de l'agence. À ce titre, il assume la responsabilité de l'administration de l'agence. Il convient avec le sous-ministre du cadre de gestion spécifique de la Sécurité du revenu ainsi que des modalités de reddition de comptes.

Il prépare le plan d'action annuel à partir des orientations stratégiques du Ministère et des ressources qui lui sont allouées. Il a la responsabilité d'atteindre les objectifs et les cibles de résultats prévus au plan d'action. Dans le rapport annuel de gestion, il rend compte des résultats obtenus et il collabore à mesurer l'atteinte des résultats prévus au plan stratégique du Ministère.

4. Relations avec les clientèles

APPROCHE D'INTERVENTION INTÉGRÉE

Dans son offre de service, la Sécurité du revenu adopte une approche globale et intégrée. Elle privilégie l'équité de traitement en matière d'aide financière et des interventions adaptées à la réalité de chaque personne et à la dynamique de chaque collectivité en matière d'aide aux personnes. L'intervention intégrée auprès des prestataires repose sur l'accompagnement et la référence à Emploi-Québec ou aux organismes institutionnels et communautaires qui peuvent les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie et une possible réinsertion professionnelle. Des activités de conformité permettent de s'assurer que l'aide versée va bien aux personnes qui y ont droit.

ACCESSIBILITÉ

La Sécurité du revenu assure l'accessibilité de ses services sur l'ensemble du territoire du Québec. Elle reçoit sa clientèle dans les 153 centres locaux d'emploi (CLE) où elle agit en partenariat avec Emploi-Québec. Les prestataires ont également accès à leur agent par téléphone ou par courrier. La Sécurité du revenu expérimente actuellement un centre de communication avec la clientèle pour assurer une réponse plus rapide et permettre certaines transactions à distance. Dans les prochains mois, elle analysera la possibilité d'élargir l'accessibilité à ses services au moyen de services en ligne adaptés aux besoins de sa clientèle, s'inscrivant ainsi dans les orientations gouvernementales.

QUALITÉ DE SERVICE

Au cours des dernières années, la Sécurité du revenu a expérimenté divers moyens en vue d'améliorer la qualité de ses services à la clientèle. La mise en place de 22 CLE – Innovation a ainsi largement contribué à la mobilisation et à l'engagement des équipes de travail et de leurs gestionnaires à l'égard de l'amélioration des façons de faire et des services à la clientèle.

De plus, depuis avril 2001, le Ministère publie une déclaration ministérielle de services aux citoyens. Ce document contient ses engagements en matière de services à la clientèle. La Sécurité du revenu adhère aux engagements ministériels généraux tout en y ajoutant des engagements qui lui sont spécifiques, comme l'équité dans le traitement de l'aide financière et le traitement d'une demande d'aide financière dans un délai de 10 jours. Chacun des CLE verra, en 2001-2002, à mettre en place les moyens les mieux adaptés pour faire face à ces engagements qui seront publiés à l'automne 2001.

COMITÉ CONSULTATIF

Afin d'assurer l'adéquation de son offre de service aux attentes des clientèles qu'elle sert, la Sécurité du revenu privilégie la mise sur pied d'un comité consultatif pour le 1^{er} avril 2002. Il permettra au dirigeant de l'agence d'être conseillé sur différents aspects touchant l'offre de service, les attentes de la clientèle et la qualité des services. Ce comité consultatif, dont la composition fera l'objet de discussions avec les autorités du Ministère au cours de l'exercice 2001-2002, permettra d'enrichir la réflexion du dirigeant de l'agence de points de vue externes. Il pourrait être composé de représentants des clientèles et d'experts.

PROCÉDURE DE RÉVISION

Toute personne insatisfaite d'une décision rendue par un agent a le droit de demander une révision. Au moment de la décision, elle est informée de l'existence de ce droit, des délais à respecter pour s'en prévaloir et de la procédure à suivre. Celle-ci peut comporter jusqu'à trois étapes. La première étape, interne à l'agence, consiste en une évaluation de la demande auprès du CLE (prétraitement). Si la personne est insatisfaite de la réponse qui lui est faite, elle peut passer à une deuxième étape et adresser sa demande de révision à la Direction du service de révision, indépendante de l'agence. La demande est évaluée par ce service, qui rend une décision. Finalement, un recours peut être adressé au Tribunal administratif du Québec, section des affaires sociales, lorsque la personne est insatisfaite de la décision de la Direction du service de révision. Une demande de révision doit être perçue par le personnel de la Sécurité du revenu comme une occasion d'améliorer le processus et la qualité des décisions.

TRAITEMENT DES PLAINTES

La Sécurité du revenu applique également une politique qui vise à assurer le traitement approprié des plaintes. Une plainte est définie comme une insatisfaction ou un blâme formulé de façon verbale ou écrite par un citoyen, un partenaire ou un organisme. Les plaintes peuvent être adressées aux divers points de service de l'agence. Si la réponse reçue ne satisfait pas le plaignant, il peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes, une direction du Ministère indépendante de l'agence. La plainte peut aussi être envoyée directement au Bureau des renseignements et plaintes, sans passer par l'agence. La clientèle est avisée de ces possibilités par un dépliant et de l'information dans les CLE. La plainte est traitée en toute confidentialité et, lorsqu'elle est fondée, elle constitue une occasion de s'améliorer pour le personnel de la Sécurité du revenu.

5. Cadre de gestion et allègements

La Loi sur l'administration publique donne la possibilité à une unité sous convention de performance et d'imputabilité, de négocier des allègements avec son ministère et des marges de manœuvre avec le Conseil du trésor dans le but précis d'accroître sa performance en matière de service à la clientèle comme en matière de gestion.

La Sécurité du revenu souhaite se prévaloir de ces dispositions et, comme les autres agences, ces allègements lui permettront d'assumer son mandat tout en améliorant sa performance. Au cours de l'année 2001-2002, elle entreprendra les travaux requis avec l'aide des autres directions générales concernées du Ministère et le Secrétariat du Conseil du trésor pour définir ses besoins de façon précise et les traduire dans un nouveau cadre de gestion qui prendra effet à une date qui reste à déterminer.

La Sécurité du revenu est soucieuse d'améliorer sa performance et d'en rendre compte. Sa transformation en agence et l'implantation de la gestion par résultats reflètent cette volonté. Pour y parvenir, elle devra se dégager des marges de manœuvre budgétaires qui lui permettront d'investir dans des développements technologiques ainsi que dans de nouvelles initiatives afin d'augmenter les sorties de l'aide et l'équité des sommes versées. Elle devra également bénéficier de certains allègements en matière de gestion, de manière à augmenter sa performance et la qualité des services à la clientèle.

ALLÈGEMENTS À CONVENIR AVEC LE MINISTÈRE

La Sécurité du revenu entreprendra des travaux, en 2001-2002, pour simplifier ses façons de faire et améliorer sa performance, tant en matière de services à la clientèle qu'en matière de gestion. Cet exercice mettra à contribution non seulement les unités centrales du Ministère qui agissent en partenariat avec la Sécurité du revenu dans les processus opérationnels, mais également les unités de soutien du Ministère

De plus, la Sécurité du revenu conclura les ententes suivantes, en 2001-2002 :

- une entente sur les modalités de partage, entre la Sécurité du revenu et les unités centrales concernées, des économies nettes réalisées à la suite de propositions de modification et d'amélioration de processus, de procédures et de modes d'intervention;
- des ententes de service avec les unités de soutien du Ministère sur les services rendus, leurs niveaux, leur qualité et les coûts correspondants. Ces ententes devraient prévoir les modes d'imputation ou de facturation des services;
- une entente de collaboration avec la Direction de la vérification et des enquêtes administratives pour assurer la fiabilité des données et des indicateurs utilisés pour la reddition de comptes de l'agence.

ALLÈGEMENTS À NÉGOCIER AVEC LE CONSEIL DU TRÉSOR

Les résultats attendus de l'agence, identifiés sous forme de cibles dans le plan d'action annuel, sont directement liés aux ressources dont elle dispose. Ces ressources sont déterminées par le sous-ministre et les autorités gouvernementales et reposent, pour une bonne part, sur les prévisions de clientèles. La Sécurité du revenu ne contrôle pas la demande pour ses services puisqu'elle est tenue de soutenir toutes les personnes qui y ont droit. Par contre, elle peut s'assurer de la conformité de l'aide financière qu'elle verse et accompagner les prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle, de façon à ce qu'ils n'aient plus besoin d'aide.

À condition d'évaluer préalablement, et avec le plus de rigueur possible, le volume des clientèles à servir et d'identifier les résultats liés aux activités de l'agence, les allègements qu'entend négocier la Sécurité du revenu devraient générer une réduction des dépenses de fonctionnement voire permettre de nouveaux investissements dans certains services.

En 2001-2002, la Sécurité du revenu entend négocier en priorité des allègements en matière de gestion financière. Pour ce faire, elle identifiera les domaines où des ententes pourraient être conclues. En premier lieu, les sorties de l'aide (spécialement pour les jeunes), la conformité et la facturation sont des domaines qui doivent être explorés. Par ailleurs, la Sécurité du revenu est liée à l'entente de gestion conclue entre le Centre de recouvrement et le Conseil du trésor en matière de crédits au net, dans laquelle elle s'est engagée conjointement à recouvrer 5,4 millions de dollars de recettes au compte des garants défailants en 2001-2002.

Finalement, plusieurs problèmes ont été identifiés par les directrices et les directeurs régionaux de la Sécurité du revenu en matière de gestion des ressources humaines, matérielles et financières. Ces problèmes entraînent des coûts et des délais qui nuisent à un service de qualité. Ils seront documentés au cours de l'année et soumis au sous-ministre et, le cas échéant, au Secrétariat du Conseil du trésor pour faire l'objet d'allègements futurs.

6. Indicateurs de performance

Les indicateurs retenus doivent permettre à la Sécurité du revenu de rendre compte de l'ensemble de ses activités, de mesurer tant la qualité de ses services que l'ensemble de sa productivité et de juger de l'équilibre entre la qualité de ses services et sa productivité.

À cette fin, et en raison de la nature de ses obligations, de ses activités et de ses opérations, l'agence doit recourir à :

- des **statistiques relatives aux volumes d'activités** pour documenter les volumes de services que l'agence est tenue de rendre ainsi que des déboursés afférents;
- des **indicateurs de résultats** pour rendre compte des résultats obtenus par l'agence à l'égard des engagements qui figurent dans son plan d'action annuel.

Les indicateurs que l'agence entend utiliser sont énumérés dans les pages suivantes, alors que les définitions se trouvent à l'annexe II de la présente convention.

6.1 STATISTIQUES RELATIVES AUX VOLUMES D'ACTIVITÉS

Ces statistiques permettent de documenter les volumes et les déboursés relatifs aux services sur lesquels la Sécurité du revenu n'exerce aucun contrôle, étant légalement tenue de répondre à la demande. Ces indicateurs ne font l'objet d'aucun engagement formel.

Services	Indicateurs
<i>AIDE FINANCIÈRE</i>	
Prestation de base	Nombre de ménages actifs
	Nombre cumulatif de nouvelles demandes d'aide financière
	Nombre de sorties de l'assistance-emploi
	Déboursés réels cumulatifs
Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et permanentes	Nombre de ménages actifs avec allocations supplémentaires
	Déboursés réels cumulatifs
Prestation pour adulte hébergé	Nombre d'adultes avec prestation pour personne hébergée
	Déboursés réels cumulatifs
Prestation pour besoins spéciaux	Nombre de ménages avec prestations pour besoins spéciaux
	Déboursés réels cumulatifs
Prestation APPORT	Nombre cumulatif de demandes enregistrées dans le cadre du programme APPORT
	Déboursés réels cumulatifs
Supplément de revenu (Action emploi)	Nombre cumulatif de demandes de supplément déposées dans le cadre d'Action emploi
	Déboursés réels cumulatifs
Carte-médicaments	Nombre de ménages avec carte-médicaments seulement
<i>AIDE AUX PERSONNES</i>	
Référence dans le cadre de Solidarité jeunesse	Nombre de références aux organismes jeunesse

6.2 INDICATEURS DE RÉSULTATS

Les indicateurs de résultats servent à établir les cibles de résultats dans le plan d'action annuel et à en mesurer l'atteinte.

INDICATEURS DE RÉSULTATS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

Coût de revient	Coût de revient par dossier géré (à établir au cours de la première année)
Qualité des services	Taux de satisfaction de la clientèle par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyens (en cours d'élaboration) Nombre de plaintes, avec correctif, relatives au service à la clientèle
Qualité des services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle	Nombre d'adultes bénéficiant du service Délai moyen d'attente Taux d'abandon des appels en attente Taux de rejet faute de ligne disponible
Économies générées à l'assistance-emploi (conformité, sorties de l'aide et autres)	Valeur totale des économies générées par les interventions de l'agence auprès des clientèles
Recouvrement	Sommes recouvrées par le réseau de la Sécurité du revenu

INDICATEURS DE RÉSULTATS : AIDE FINANCIÈRE

Délai de traitement	Délai moyen de traitement à l'attribution initiale Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation au Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS) Taux des demandes de révision au Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS) traitées dans un délai de 30 jours ou moins
Plaintes	Nombre de plaintes, avec correctif, relatives à l'aide financière
Révision	Ratio des demandes de révision par 1000 dossiers Taux composé des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision
APPORT	Taux de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT
Action emploi	Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi

*INDICATEURS DE RÉSULTATS : AIDE AUX PERSONNES***Références à Emploi-Québec**

Nombre de références à Emploi-Québec

Références dans le cadre de Solidarité jeunesse

Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, 18 mois après le dépôt de la demande d'aide financière

Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse

Références aux organismes externes

Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)

Initiatives locales et régionales

Suivi de l'évolution des initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes

À l'exception du coût de revient et des indicateurs découlant de la Déclaration de services aux citoyens, tous ces indicateurs sont déjà en place. Cependant, ils feront l'objet de travaux pour s'assurer de leur validité et de leur fiabilité. Par ailleurs, comme ce fut le cas pour les deux autres agences du Ministère, un comité sera mis sur pied pour établir, au cours de la prochaine année, le coût de revient par dossier.

Toutefois, dans la mesure où les indicateurs doivent évoluer en fonction des activités de l'agence, ils pourront être modifiés ou remplacés, avec l'accord des parties, afin d'améliorer la qualité de la reddition de comptes.

En raison de son mandat de déclaration de fiabilité des données de l'agence, la Direction de la vérification interne appuiera la Sécurité du revenu dans l'établissement de la fiabilité des indicateurs de performance.



7. Engagements

de la Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu s'engage à produire annuellement un plan d'action et un rapport de gestion.

Son plan d'action fera état des points suivants :

- la mission, les produits, les services et la clientèle;
- les orientations à moyen terme et les enjeux;
- les cibles de résultats pour l'année;
- les ressources et les moyens;
- les facteurs de contingence.

Son rapport annuel de gestion contiendra :

- un rappel de la mission, des produits, des services et de la clientèle;
- la provenance et l'utilisation des fonds;
- les résultats obtenus;
- les indicateurs de performance;
- une déclaration de fiabilité.

8. Reddition

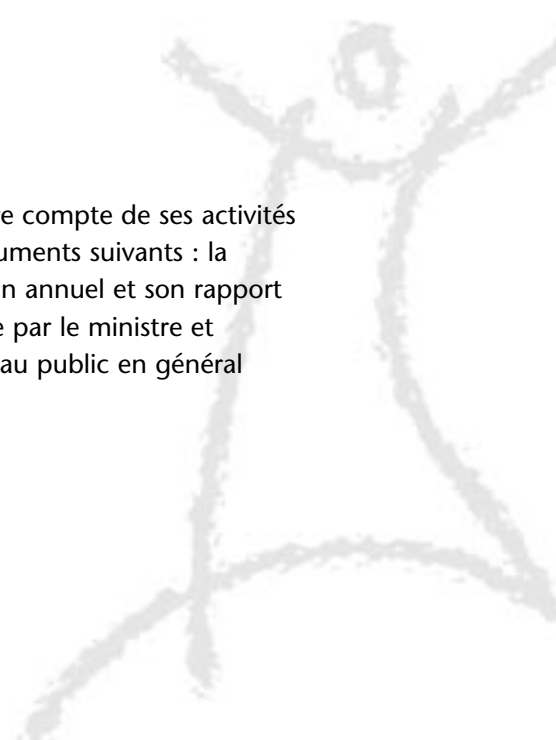
de comptes et périodicité

Le dirigeant de la Sécurité du revenu rend compte, trimestriellement ou sur demande, au sous-ministre et au ministre des résultats obtenus par l'agence au moyen des indicateurs de performance prévus dans la présente Convention.

9. Documents

publics

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités et de ses résultats, la Sécurité du revenu produit et rend publics les documents suivants : la présente Convention de performance et d'imputabilité, son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion. Ces documents sont déposés à l'Assemblée nationale par le ministre et permettront à l'administration gouvernementale, aux parlementaires et au public en général d'évaluer la performance de l'agence.



10. Ententes de service

Afin d'atteindre ses objectifs, la Sécurité du revenu fait appel à d'autres unités administratives du Ministère. Ces unités sont en continuité des services de l'agence ou encore en soutien à ses opérations.

En continuité de l'offre de service de la Sécurité du revenu et en partenariat, on trouve Emploi-Québec, le Centre de recouvrement, le Bureau des renseignements et plaintes et la Direction du service de révision.

En soutien à ses opérations, l'agence compte sur la Direction des ressources humaines, la Direction des communications, la Direction des affaires juridiques, la Direction des ressources matérielles, la Direction générale adjointe des technologies de l'information, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives et la Direction du budget et des opérations financières.

ARRIMAGE DES SERVICES DE LA SÉCURITÉ DU REVENU À CEUX D'AUTRES UNITÉS OPÉRATIONNELLES

Dans le cadre de ses opérations, la Sécurité du revenu assure une continuité de services avec d'autres unités administratives du Ministère :

- elle offre des services de repérage et de référence de personnes présentant un potentiel de réinsertion sur le marché de l'emploi à Emploi-Québec, selon les priorités et les critères établis; elle offre aussi des services de formation aux méthodes d'enquête;
- elle offre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle à la Direction du service de révision;
- elle convient d'une entente de service avec le Centre de recouvrement dans laquelle elle s'engage à effectuer le recouvrement des créances de garants défaillants et à entreprendre les premières démarches de recouvrement des créances d'aide de dernier recours (assistance-emploi). Cette entente décrit les rôles et responsabilités du sous-ministre adjoint à la sécurité du revenu et du directeur du Centre de recouvrement. La Sécurité du revenu convient avec le directeur du Centre de recouvrement des ressources qui seront affectées au recouvrement, des budgets alloués et des cibles de résultats. La Sécurité du revenu est responsable des résultats à atteindre en matière de recouvrement par les ressources allouées aux 17 directions régionales du réseau.

Au cours de sa première année d'existence, la Sécurité du revenu entend conclure une convention de partenariat qui permettra d'établir une véritable relation d'affaires sur les plans national, régional et local, avec Emploi-Québec, et de fixer les modalités, les critères et les priorités relatives aux clientèles de l'assistance-emploi.

SERVICES QUE LES AUTRES UNITÉS DU MINISTÈRE OFFRENT À LA SÉCURITÉ DU REVENU

La Sécurité du revenu reçoit une gamme de services fournis par les autres unités du Ministère. Ces services, essentiels au bon fonctionnement de ses opérations, ont trait à :

- la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles;
- les communications et les relations publiques;
- les renseignements à la clientèle et le traitement des plaintes;
- le soutien juridique;
- l'élaboration et l'interprétation des politiques et des programmes.

Une description détaillée de ces services se trouve à l'annexe III.

À l'égard de ces services, la Sécurité du revenu entend conclure, au cours de l'année 2001-2002, avec les unités de soutien concernées, des ententes permettant de convenir des services, de leurs niveaux, de leur qualité et des coûts correspondants. Les discussions devraient également porter sur les modes d'imputation ou de facturation de ces services.

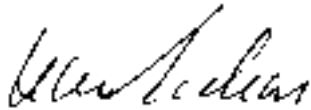
11. Entrée en vigueur et révision de la Convention

de performance et d'imputabilité

La présente Convention de performance et d'imputabilité entre en vigueur à la date de sa signature.

Les parties conviennent de réviser cette convention afin de la faire évoluer au rythme des changements qui se produiront dans la mission de l'agence, des fluctuations dans les structures fonctionnelles et opérationnelles actuellement en place et des modifications dans les partenariats en vigueur.

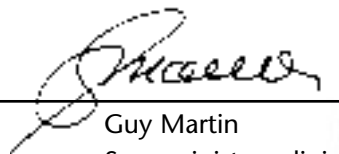
Signée à Québec le 1^{er} juin 2001



Jean Rochon
Ministre de l'Emploi
et de la Solidarité sociale



Alain Deroy
Sous-ministre



Guy Martin
Sous-ministre adjoint
et directeur général de
la Sécurité du revenu



Annexes

Annexes

Définitions des services

AIDE FINANCIÈRE

PRESTATION DE BASE

Montant équivalant aux besoins reconnus par règlement pour un adulte seul ou un couple. Le montant ne tient compte que des besoins de l'adulte ou des adultes compris dans le ménage, les besoins des enfants mineurs à charge sont généralement couverts par l'allocation familiale de la Régie des rentes du Québec et par la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral.

ALLOCATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Montant versé pour contraintes temporaires ou pour contraintes sévères. Une allocation pour contraintes temporaires est un montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre du ménage présente une contrainte temporaire à l'emploi. Une allocation pour contraintes sévères est un montant ajouté à la prestation de base lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre que son état physique ou mental est déficient ou altéré d'une manière permanente ou pour une période indéfinie, ce qui l'empêche de subvenir à ses besoins ou à ceux de sa famille. L'allocation mixte est un montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

PRESTATION POUR ADULTE HÉBERGÉ

Montant de base applicable à l'adulte hébergé (ou à une personne mineure hébergée avec son enfant) dans un établissement reconnu de même qu'à un ex-détenu logé, en vue de sa réinsertion sociale, dans un établissement reconnu.

PRESTATIONS POUR BESOINS SPÉCIAUX

Montant versé ou remis à un fournisseur pour payer les frais occasionnés par un besoin particulier d'un prestataire. Les prestations spéciales couvrent les frais suivants : médicaments, frais de transport et de séjour pour recevoir des soins médicaux, soins dentaires, prothèses dentaires, examen de la vue, lunettes et lentilles cornéennes, préparations lactées, montants supplémentaires pour couvrir d'autres frais générés par des soins particuliers que nécessite l'état de santé (diabète, grossesse, allaitement, hémodialyse, besoin d'oxygène); orthèses, prothèses, équipement et accessoires pour la santé et la sécurité; certains frais scolaires pour les enfants à charge; autres frais occasionnés par des situations difficiles comme un décès, un incendie, un sinistre, un déménagement causé par la séparation des conjoints, etc.

PRESTATION APPORT

Montant versé dans le cadre du programme Aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT) aux familles à faible revenu qui ont au moins un enfant à charge et dont au moins un parent occupe un emploi.

SUPPLÉMENT ACTION EMPLOI

Cette mesure vise à inciter les personnes à accroître leurs efforts en vue d'intégrer le marché du travail. Elle s'adresse aux prestataires ayant une présence à l'assistance-emploi de 36 mois et qui intégreront le marché du travail entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 décembre 2002.

Les prestataires admissibles recevront un supplément qui s'ajoutera à leur revenu de travail pendant une période de 36 mois. Le montant de ce supplément, versé mensuellement, décroît d'une année à l'autre de manière à tenir compte de l'augmentation du revenu de travail et à éviter une baisse du revenu à la fin de la période d'admissibilité.

Afin de pouvoir bénéficier de cette mesure, un prestataire doit :

- avoir cumulé, en janvier 2002, 36 mois de présence à l'assistance-emploi sur une période de 44 mois;
- avoir cumulé, au cours du mois précédant le versement du supplément, 130 heures de travail dans un ou des emplois non subventionnés dans le cadre des mesures actives d'aide à l'emploi;
- ne pas avoir déjà bénéficié de la mesure.

AIDE AUX PERSONNES

ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES À EMPLOI-QUÉBEC

Référence d'un prestataire à Emploi-Québec dans le cadre de Destination Emploi ou du Parcours individualisé. Destination Emploi s'adresse aux prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail afin de leur offrir un accompagnement soutenu dans leur démarche vers l'emploi. Cette stratégie touche les prestataires nouvellement admis ou déjà inscrits à la sécurité du revenu. Le Parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les amèneront à une insertion réussie sur le marché du travail.

En vertu des dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale relatives au Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfant à charge, ont l'obligation d'entreprendre un parcours.

ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES AUX CARREFOURS JEUNESSE-EMPLOI ET AUX AUTRES ORGANISMES SPÉCIALISÉS AUPRÈS DES JEUNES

Référence à un Carrefour jeunesse emploi (CJE) ou à un organisme spécialisé auprès des jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse. Cette stratégie offre à tous les jeunes de moins de 21 ans, qui font une demande à l'assistance-emploi et qui y sont admissibles, la possibilité de prendre part à des activités de formation, de retourner aux études ou d'occuper un emploi grâce au soutien des centres locaux d'emploi (CLE) et des organismes vers lesquels ils sont dirigés.

ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES AUX ORGANISMES EXTERNES

Dans le cadre du volet de sa mission qui concerne l'aide aux personnes, la Sécurité du revenu offre aux prestataires aux prises avec des problématiques qui peuvent nuire à leur insertion sociale et professionnelle, la possibilité d'être dirigées vers des ressources du milieu, susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés et à favoriser leur réinsertion sociale, voire leur réintégration au marché du travail.

INITIATIVES LOCALES ET RÉGIONALES

Découlant des ententes spécifiques de développement régional ou d'autres ententes de partenariat, ces initiatives sont destinées à des groupes de prestataires aux prises avec des problématiques communes qui nuisent à leur insertion sociale ou à leur intégration en emploi. Ces initiatives sont prises sur une base locale ou régionale et sont adaptées.

Définitions

des indicateurs

STATISTIQUES RELATIVES AUX VOLUMES D'ACTIVITÉS

Ces statistiques servent à présenter les activités de l'agence, pour lesquelles elle ne détient aucun contrôle quant aux volumes de production puisqu'elle est tenue de répondre à la demande. Elles ne seront utilisées, dans le cadre de la mesure de la performance de l'Agence, que pour mettre les résultats obtenus en perspective par rapport à l'ensemble des activités.

AIDE FINANCIÈRE

PRESTATION DE BASE

- **Nombre de ménages actifs**

Nombre de ménages ayant reçu un déboursé, au moment de l'émission mensuelle des chèques, excluant les ménages qui ont une carte-médicaments et les adultes hébergés. Un ménage peut être composé d'un ou de deux adultes avec ou sans enfant à charge.

- **Nombre cumulatif de nouvelles demandes d'aide financière**

Nombre de demandes d'aide financière à l'assistance-emploi dont la décision a été rendue depuis le début de l'exercice financier.

- **Nombre de sorties de l'assistance-emploi**

Nombre d'adultes qui ne sont plus à l'aide depuis au moins deux mois consécutifs pour tous les motifs confondus depuis l'émission du chèque du 1^{er} avril précédent (N. B. : Un adulte peut se retirer de l'assistance-emploi plus d'une fois dans un même exercice financier).

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement versées à titre de prestation de base depuis le début de l'exercice financier, au moment de l'émission mensuelle des chèques.

ALLOCATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- **Nombre de ménages actifs avec allocations supplémentaires**

Nombre de ménages ayant reçu un déboursé à titre d'allocation pour contraintes temporaires, d'allocation pour contraintes sévères ou d'allocation mixte au moment de l'émission mensuelle des chèques.

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement versées depuis le début de l'exercice financier à titre d'allocations supplémentaires, au moment de l'émission mensuelle des chèques.

PRESTATION POUR ADULTE HÉBERGÉ

- **Nombre d'adultes avec prestation pour personne hébergée**

Nombre d'adultes ayant reçu, au moment de l'émission mensuelle des chèques, un déboursé à titre de prestation pour adulte hébergé depuis le début de l'exercice financier.

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement versées, au moment de l'émission mensuelle des chèques, à titre de prestation pour adulte hébergé depuis le début de l'exercice financier.

PRESTATIONS POUR BESOINS SPÉCIAUX

- **Nombre de ménages avec prestations pour besoins spéciaux**

Nombre de ménages ayant reçu, au moment de l'émission mensuelle des chèques, un déboursé relativement à des besoins spéciaux (réguliers et spécifiques) depuis le début de l'exercice financier.

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement versées, au moment de l'émission mensuelle des chèques, à titre de prestations pour des besoins spéciaux (réguliers et spécifiques) depuis le début de l'exercice financier.

PRESTATION APPORT

- **Nombre de demandes enregistrées dans le cadre du programme APPORT**

Nombre cumulatif de demandes enregistrées au programme APPORT durant l'année civile courante.

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement versées par la Sécurité du revenu à titre de prestations du programme APPORT depuis le début de l'année civile.

PRESTATION ACTION EMPLOI

- **Nombre cumulatif de demandes de supplément**

Nombre cumulatif de demandes de supplément déposées dans le cadre d'Action emploi (indicateur à revoir lorsque les modalités de gestion du programme seront finalisées).

- **Déboursés réels cumulatifs**

Total des sommes réellement déboursées à titre de supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi.

CARTE-MÉDICAMENTS

- **Nombre de ménages avec carte-médicaments seulement**

Nombre cumulatif de ménages se qualifiant seulement pour la carte-médicaments.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Indicateurs que l'Agence utilisera pour rendre compte des résultats obtenus, eu égard aux cibles fixées dans son plan d'action annuel. Ces indicateurs permettront de mesurer la performance de l'agence.

INDICATEURS DE RÉSULTATS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

COÛT DE REVIENT

- **Coût de revient par dossier géré (à établir au cours de la première année)**

QUALITÉ DES SERVICES

- **Taux de satisfaction de la clientèle eu égard aux éléments de la Déclaration de services aux citoyens**

Les méthodes à utiliser pour mesurer le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des services de la Sécurité du revenu seront fixées au cours de la première année et pourront être ajustées au besoin.

- **Nombre de plaintes, avec correctifs, relatives au service à la clientèle**

Nombre cumulatif de plaintes, avec correctifs, enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, relativement au service à la clientèle.

QUALITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

(CENTRE DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE SEULEMENT)

- **Nombre d'adultes bénéficiant du service**

Nombre de prestataires adultes bénéficiant des services du CCC.

- **Délai moyen d'attente**

Délai moyen nécessaire pour obtenir la communication avec un agent à partir du moment où la personne est en lien avec le CCC. Le délai ne tient pas compte des abandons et des rejets.

- **Taux d'abandon des appels en attente**

Nombre d'abandon par rapport au total des appels en attente.

- **Taux de rejet faute de lignes disponibles**

Nombre d'appels pour lesquels la personne n'a pu obtenir la ligne par rapport au total des appels acheminés au CCC.

ÉCONOMIES GÉNÉRÉES À L'ASSISTANCE-EMPLOI

- **Valeur totale des économies générées par les interventions de l'agence auprès des clientèles**

Total cumulatif de la valeur monétaire des sorties de l'assistance-emploi attribuables aux interventions de l'Agence, aux « réclamations brutes » et à la variation du taux d'acceptation des nouvelles demandes d'aide financière.

N. B. : Cet indicateur n'inclut pas toutes les interventions de l'agence susceptibles de générer des économies de dépenses. C'est le cas, entre autres, des « revenus de travail » et des « réductions d'aide ». Des travaux seront réalisés au cours de la prochaine année financière afin d'identifier toutes ces interventions et d'établir la valeur monétaire des économies qu'elles génèrent.

RECOUVREMENT

- **Sommes recouvrées par le réseau de la Sécurité du revenu**

Total des sommes dues à la Sécurité du revenu qui sont recouvrées par le réseau de la Sécurité du revenu (excluant les recouvrements réalisés par le Centre de recouvrement).

INDICATEURS DE RÉSULTATS : AIDE FINANCIÈRE

DÉLAI DE TRAITEMENT

- **Délai moyen de traitement à l'attribution initiale**

Délai moyen, calculé en jours de calendrier, entre la date de la demande complétée et la date de la décision par l'agent d'aide.

N. B. : En raison de la notion de « demande complétée », il est impossible pour le moment de suivre cet indicateur. Les critères permettant d'établir qu'une demande est complète n'ont jamais été définis, de sorte que cette notion est sujette à interprétation et ne donne pas lieu à des pratiques uniformes dans l'ensemble du réseau. De plus, rien ne permet, dans le système informatique, d'indiquer à quel moment la demande est complétée. Des travaux seront réalisés au cours de l'exercice 2001-2002 afin d'assurer la fiabilité de cet indicateur.

- **Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation au Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS)**

Délai moyen, calculé en jours de calendrier, entre la date de réception de la demande d'évaluation au premier point de contact et la date d'expédition de la décision au prestataire.

- **Délai moyen de traitement des demandes de révision adressées au Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS)**

Nombre moyen de jours de calendrier écoulés :

A) entre la date de dépôt d'une demande de révision et la date de transmission de la décision au prestataire dans le cas des demandes de révision sans demande de délais;

B) entre la date de production des observations (audition) ou des documents requis et la date de transmission de la décision au prestataire dans le cas des demandes de révision avec demande de délais.

PLAINTES

- **Nombre de plaintes, avec correctifs, relatives à l'aide financière**

Nombre cumulatif de plaintes, avec correctifs, relatives à l'aide financière enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

RÉVISION

- **Ratio des demandes de révision par 1 000 dossiers**

Nombre de demandes de révision en prétraitement de révision, en révision et en appel (Tribunal administratif du Québec) par 1 000 ménages actifs.

- **Taux composé des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision**

Taux composé des demandes de révision ayant donné lieu à des modifications en prétraitement de révision, en révision ou en appel (Tribunal administratif du Québec) par rapport aux demandes traitées.

APPORT

- **Taux de la clientèle potentielle de la Sécurité du revenu enregistrée au programme APPORT**

Proportion des ménages actifs ou annulés à l'assistance-emploi, qui sont enregistrés au programme APPORT par rapport au nombre de ménages admissibles au programme. Les ménages admissibles sont les ménages actifs à l'assistance-emploi avec enfants à charge et dont les revenus de travail sont supérieurs à 125,00 \$ plus les ménages avec enfants à charge qui sont annulés et dont le montant de la prestation de base est plus petit que le montant des revenus de travail nets mensuels le mois de l'annulation.

ACTION EMPLOI

- **Nombre de prestataires ayant reçu un supplément dans le cadre du programme Action emploi**

Nombre de prestataires de l'assistance-emploi ayant reçu au moins un versement de supplément de revenu de travail dans le cadre d'Action emploi. (Indicateur à revoir lorsque les modalités de gestion du programme seront finalisées).

INDICATEURS DE RÉSULTATS : AIDE AUX PERSONNES

RÉFÉRENCES À EMPLOI-QUÉBEC

- **Nombre de références à Emploi-Québec**

Pour l'exercice financier courant, nombre cumulatif de références de prestataires à Emploi-Québec en suivi de gestion des dossiers actifs ou lors d'une demande d'aide financière adressée à l'assistance-emploi, dans le cadre de Destination Emploi et de l'obligation de parcours.

RÉFÉRENCES AUX ORGANISMES JEUNESSE

- **Nombre cumulatif des références aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse**

Nombre cumulatif de références de nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, admissibles à l'assistance-emploi, sans contrainte ou avec contrainte temporaire en raison d'enfants à charge, ayant accepté une référence aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse.

- **Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans après 18 mois**

Pourcentage des nouveaux demandeurs âgés de moins de 21 ans qui, 18 mois après la date du dépôt de la demande d'aide financière, sont toujours absents de l'assistance-emploi.

- **Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse**

Pourcentage des jeunes demandeurs de moins de 21 ans admissibles à l'assistance-emploi sans contrainte ou avec contrainte temporaire en raison d'enfant à charge qui se sont désistés en faveur de Solidarité jeunesse par rapport au total des nouveaux demandeurs âgés de moins de 21 ans admissibles à Solidarité jeunesse.

RÉFÉRENCES AUX ORGANISMES EXTERNES

- **Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)**

Nombre cumulatif de références d'adultes à des organismes externes dans le cadre du suivi d'accompagnement social.

Services des autres unités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

85

BUREAU DU SOUS-MINISTRE

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Gestion des emplois de la main-d'œuvre

- Dotation des postes permanents et occasionnels;
- Évaluation et gestion des emplois;
- Promotion sans concours;
- Aide aux personnes éprouvant des difficultés professionnelles;
- Gestion et mobilité du personnel en surplus.

Relations de travail

- Interprétation et application des conventions collectives, des lois et des règlements;
- Gestion des problématiques liées au personnel;
- Représentation devant les tribunaux administratifs;
- Représentation liée au traitement des griefs.

Développement des ressources humaines

- Organisation et animation des rencontres avec le personnel;
- Programmes de formation relatifs à la mise en place de nouveaux outils et de moyens;
- Support au développement et au maintien des compétences du personnel;
- Service conseil aux gestionnaires dans la gestion du changement.

Rémunération et administration des avantages sociaux

- Versement de la paie;
- Émission des relevés de fin d'emploi;
- Information sur les conditions de travail ayant un impact sur la rémunération et les avantages sociaux;
- Gestion de l'assiduité et de la présence au travail;
- Projets ou ententes de départ à la retraite;
- Suivi des comptes à recevoir;
- Conservation et mise à jour des dossiers professionnels des employés.

Santé et sécurité au travail

- Suivi des dossiers d'accidents de travail.

Programme d'aide aux employés

- Aide aux personnes éprouvant des difficultés professionnelles;
- Traitement des besoins urgents ou particuliers.

DIRECTION DES COMMUNICATIONS

Services conseils en matière de :

- Conception des plans de communication;
- Conception et réalisation de documents d'information (notamment : dépliants, papillons, brochures, lettres circulaires, affiches, etc.);
- Vulgarisation de documents d'information destinés à la clientèle;
- Formation de groupes de travail de consultation et de groupes de discussion;
- Production de vidéos, de photos et d'enregistrement de divers produits visuels et audiovisuels;
- Édition ministérielle et d'infographie, consultation et révision linguistique, lecture d'épreuves et traduction;
- Relations et rétroinformation de presse;
- Planification et gestion des placements et de la publicité obligatoire et de la publicité par mandat;
- Organisation d'expositions, de colloques, de salons, de symposiums et de congrès.

Le Bureau des renseignements et plaintes

- Réponse aux demandes de renseignements et aux plaintes qui lui sont acheminées et qui concernent l'ensemble des activités de la Sécurité du revenu (en complémentarité avec le Centre de communication avec la clientèle);
- Transmission de rapports sur le nombre de plaintes reçues et traitées pour suivi.

La Direction des affaires juridiques

- Conseils et opinions juridiques sur des questions touchant le mandat de la Sécurité du revenu;
- Validation des aspects juridiques dans diverses ententes avec d'autres ministères et organismes ou tout autre document comportant des éléments de droits.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE

La Direction des ressources matérielles

- Gestion des espaces;
- Courrier, messagerie et insertion;
- Dépôt de documents et microfilms;
- Agences de voyages;
- Récupération du papier;
- Développement et conception d'imprimés administratifs;
- Gestion des stocks;
- Gestion des surplus;
- Avis et conseils en matière de téléphonie, de gestion documentaire, de contrats de service et d'approvisionnement de 25 000 \$ et plus.

La Direction générale adjointe des technologies de l'information

- Analyse des projets d'investissement (étude d'opportunité, analyse préliminaire);
- Développement et entretien des applications informatiques;
- Continuité des opérations (exploitation de l'infrastructure technologique);
- Service de dépannage pour l'utilisateur (équipements et logiciels);
- Soutien dans l'utilisation de l'équipement et des logiciels normalisés;
- Installation de logiciels ou d'applications;
- Installation de postes de travail et d'équipement;
- Récupération de données;
- Sécurité et droits d'accès aux environnements;
- Soutien à l'exploitation des bases de données et aux façons de recevoir et d'importer des fichiers;
- Service à la gestion;
- Amélioration continue des infrastructures technologiques.

La Direction du budget et des opérations financières

Pour le budget, avis et conseils relatifs :

- à la revue des programmes;
- aux crédits détaillés;
- au suivi budgétaire;
- à la détermination des prix de revient des activités de la Sécurité du revenu.

Pour les opérations financières, avis et conseils relatifs :

- à l'application de la réglementation touchant les budgets de fonctionnement et le capital;
- à la mise à jour des désignations en matière de gestion financière.

DIRECTION GÉNÉRALE DES POLITIQUES

Avis et soutien relatifs à :

- l'interprétation normative;
- l'élaboration des politiques et des programmes.

POUR DE MEILLEURS  SERVICES AUX CITOYENS

