

Sécurité du revenu

Plan d'action 2002-2003



Sécurité du revenu

Plan d'action 2002-2003



Table des matières

Introduction	5
1. Présentation de la Sécurité du revenu	7
2. Orientations et enjeux	9
3. Indicateurs de performance et cibles de résultats	13
4. Objectifs particuliers pour 2002-2003	15
5. Ressources allouées	19
6. Facteurs de contingence	21
Annexes	23

Introduction

La Sécurité du revenu amorce son deuxième exercice à titre d'agence gouvernementale. Le présent plan d'action énonce les orientations stratégiques qui la guideront durant cette période, les défis qu'elle aura à relever, de même que les objectifs et les résultats qu'elle s'engage à poursuivre.

Ce plan d'action s'inscrit dans la continuité du plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il permet également d'actualiser la Convention de performance et d'imputabilité, qui définit les responsabilités et les obligations de la Sécurité du revenu, en énonçant les engagements pris à l'égard de celles-ci.

La réalisation de ce plan d'action sera rendue possible grâce à la contribution de chacune des directions locales, régionales et centrales qui constituent la Sécurité du revenu. Dans leur plan d'action respectif, celles-ci indiqueront comment elles entendent s'approprier les objectifs poursuivis par l'agence, de même que les cibles qu'elles se fixent pour y parvenir.

Après une première année d'existence en tant qu'agence, une année consacrée à la mise en place du nouveau cadre de gestion, la Sécurité du revenu entend maintenant poursuivre le développement de son offre de service au profit de sa clientèle, tout en consolidant ses acquis.

C'est avec fierté et enthousiasme que nous présentons ce second plan d'action, entré en vigueur le 1^{er} avril 2002. Ce plan traduit les priorités actuelles de la Sécurité du revenu et les moyens qu'elle entend mettre en œuvre afin de les réaliser.



Guy Martin

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

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). Conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau étendu de 154 centres locaux d'emploi (CLE) gérés en partenariat avec Emploi-Québec. Un centre de communication avec la clientèle (CCC) permet un accès direct et rapide aux services de première ligne. Ce centre, situé à Gaspé, sera jumelé à un deuxième CCC dont les activités débiteront le 1^{er} avril 2003, à Trois-Rivières. À terme, ces deux centres serviront la clientèle de l'ensemble des CLE. Les services des 21 centres du territoire de l'ancienne Ville de Montréal¹ font quant à eux l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Pour remplir sa mission, la Sécurité du revenu dispose d'environ 3 600 ETC (y compris 811 effectifs financés à la Ville de Montréal), travaillant en forte majorité dans les CLE, mais également au CCC ainsi que dans les 17 directions régionales et les unités centrales qui offrent un soutien aux opérations.

En aidant les personnes à faible revenu et les prestataires de l'assistance-emploi, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion économique et sociale, laquelle représente une priorité pour le gouvernement. Elle entend d'ailleurs contribuer activement à la stratégie gouvernementale en cours d'élaboration au Ministère.

Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- **Confiance dans le potentiel des clientèles ;**
- **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 du personnel en tant que fondement de l'offre de service.**

Clientèle

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu.

Assistance-emploi

En 2001-2002, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 562 235² prestataires, soit 411 351 adultes et 150 884 enfants, répartis au sein de 363 995 ménages. L'aide de dernier recours accordée à ces personnes privées de moyens de subsistance totalisait 2,7² milliards de dollars. Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. En mars 2002, les adultes prestataires se répartissaient comme suit :

- 45 % étaient des personnes sans contraintes à l'emploi ;
- 25 % présentaient des contraintes temporaires les empêchant d'occuper un emploi ;
- 30 % présentaient des contraintes sévères les empêchant d'occuper un emploi.

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 la clientèle sur le plan de l'aide à la personne.

Aide aux personnes à faible revenu

Par le programme APPORT, la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge. Au cours de l'année civile 2001, 30 342² familles ont été soutenues grâce à ce programme.

En 2001-2002, une moyenne de 10 275 ménages à faible revenu ont eu droit à la carte-médicaments.

La nouvelle mesure Action emploi, en vigueur depuis janvier 2002, a permis à 3 254 prestataires qui ont intégré le marché du travail de recevoir un supplément de revenu durant les trois derniers mois de l'exercice financier.

¹ Dans sa configuration antérieure au 1^{er} janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales ne soient étendues à l'ensemble de l'île de Montréal, dans le cadre des récentes fusions municipales).

² Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) du MESS.

Services

Les services offerts par la Sécurité du revenu comportent deux volets, l'aide financière et l'aide aux personnes, qui font par ailleurs l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

Aide financière

- Prestation de base.
- Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.
- Prestation pour adulte hébergé.
- Prestation pour besoins spéciaux.
- Ajustements pour enfants à charge.
- Supplément de revenu (Action emploi).
- Prestation APPORT.
- Carte-médicaments.

Aide aux personnes

- Accompagnement et référence à Emploi-Québec (Destination emploi et Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi en vue d'une formation ou de l'intégration à l'emploi).
- Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale.
- Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse.
- Initiatives locales et régionales visant des groupes de personnes aux prises avec des problèmes communs et particuliers.

L'annexe I présente une description détaillée de ces services.

2. Orientations et enjeux

Le contexte

La stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La Sécurité du revenu participera activement, au cours de l'année 2002-2003, à l'actualisation de la stratégie de lutte contre la pauvreté dont le gouvernement du Québec a fait une priorité nationale.

Cette stratégie en cours d'élaboration donnera suite aux recommandations issues des travaux et consultations menés à l'automne 2001 dans chacune des régions du Québec. En tant qu'acteur privilégié de la mise en œuvre des actions destinées à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Sécurité du revenu sera appelée à se mobiliser à la suite du dévoilement des mesures prévues par cet engagement gouvernemental.

Par ailleurs, la Sécurité du revenu mettra en place dès le 1^{er} janvier 2003 deux actions concrètes associées à la stratégie nationale, soit l'abolition de la réduction pour partage du logement et du test de logement, de même que l'indexation annuelle et automatique de toutes les prestations.

La situation économique

Au cours des dernières années, le volume de la clientèle prestataire a diminué de façon significative à la suite d'une conjoncture favorable ainsi que des efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son partenaire naturel, Emploi-Québec. Depuis mai 1996, le nombre de ménages actifs à l'aide a enregistré 71 reculs mensuels consécutifs³, pour une baisse cumulative de l'ordre de 23 %.

Bien que ce mouvement ait tendance à s'atténuer, la relance de la croissance économique permet de croire que le volume de prestataires enregistrera encore une diminution en 2002-2003. La base budgétaire du Ministère pour cet exercice financier a d'ailleurs été établie en tenant compte d'une baisse projetée de 7 % du nombre de ménages actifs à l'assistance-emploi.

Les baisses successives dans le nombre de prestataires ayant surtout favorisé les personnes les plus près du marché du travail, on constate un alourdissement relatif de la clientèle inscrite à l'assistance-emploi. La Sécurité du revenu entend s'ajuster à ces nouvelles réalités en faisant cheminer son offre de service.

Les liens avec les orientations stratégiques du Ministère

Le présent plan d'action s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques que poursuit le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et auxquelles adhère la Sécurité du revenu :

- **Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi ;**
- **Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale ;**
- **Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes ;**
- **Moderniser la gestion et améliorer la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.**

Pour bien comprendre le lien avec le plan stratégique du Ministère, il est utile de rappeler au lecteur que le plan d'action s'articule autour des services que reçoivent les citoyennes et citoyens de la part de l'agence. Le plan d'action doit, par conséquent, présenter ces services ainsi que les engagements que prend l'agence en matière d'efficacité (qualité et coûts des services), ce qui correspond à son champ de responsabilité. L'annexe IV établit la correspondance entre les orientations inscrites à la planification stratégique et les moyens (les services) mis en place dans le plan d'action pour concrétiser celles-ci.

Il est également important de noter que le présent plan d'action s'inscrit dans le cadre de la première convention de performance et d'imputabilité de l'agence, signée en avril 2001. Ainsi qu'il a été prévu lors de la mise en place de l'agence, une évaluation de cette convention de performance et d'imputabilité est en cours. Plusieurs pistes d'amélioration ont déjà été identifiées et une nouvelle convention devrait encadrer le plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu.

La consolidation des acquis

Au moment d'entreprendre l'exercice 2002-2003, la Sécurité du revenu peut tabler sur son excellente santé en tant qu'organisation. D'abord, elle gère avec rigueur et équité les importants fonds publics dont l'administration lui est confiée. Les progrès significatifs enregistrés sur le plan de la conformité réelle en témoignent. Bien qu'on le tienne pour acquis, le fait que des centaines

³ Afin de faire abstraction des variations saisonnières, le volume mensuel de prestataires a été comparé avec celui du même mois de l'année précédente.

de milliers de chèques parviennent ponctuellement chaque mois à des ménages pour qui un retard, si minime soit-il, aurait de fâcheuses conséquences, mérite d'être souligné.

La Sécurité du revenu peut aussi compter sur une culture d'innovation de plus en plus présente au sein de l'organisation. L'émergence de cette culture nouvelle a permis de mettre à contribution la créativité du personnel pour améliorer tant les processus et outils de travail, les communications et services à la clientèle que l'accompagnement de celle-ci. Le Prix d'excellence de l'administration publique décerné en 2001 à la Sécurité du revenu est d'ailleurs venu reconnaître le caractère exceptionnel de l'engagement de l'équipe de direction et de l'ensemble du personnel à cet égard.

Du point de vue des ressources humaines, la Sécurité du revenu a réussi à régulariser le statut de plusieurs salariées et salariés occasionnels à son service de longue date. Ce défi qu'avaient à relever tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise se posait avec une acuité particulière à la Sécurité du revenu en raison de la proportion très élevée de ces employées et employés occasionnels parmi l'ensemble de son personnel.

Enfin et surtout, il faut rappeler la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel à l'attitude proactive et désireux de s'investir pour répondre aux problèmes que vit sa clientèle. L'amélioration de la qualité des services, concrétisée par la réalisation de plans locaux, a d'ailleurs été soulignée par la Protectrice du citoyen ainsi que par les représentantes et les représentants de groupes de défense des droits des prestataires.

Grâce à ces acquis, qu'elle entend par ailleurs consolider, la Sécurité du revenu est bien préparée pour poursuivre sa participation active à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le développement de l'offre de service

La Sécurité du revenu a acquis une solide expertise dans le domaine de l'intégration sociale et de l'insertion professionnelle en raison de sa connaissance concrète et de sa compréhension des différents problèmes associés à la pauvreté et à l'exclusion sociale. De façon quoti-

dienne, chaque CLE doit faire face à ces réalités complexes qui demandent un traitement immédiat et exigent parfois beaucoup de compassion. Cette expérience du terrain est un atout dans le déploiement de nouvelles interventions d'accompagnement et de soutien des personnes et des familles.

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale a fortement influencé la refonte de la mission de la Sécurité du revenu ainsi que le renouvellement de son offre de service. Celle-ci met maintenant davantage l'accent sur la mise en mouvement des prestataires et sur le soutien apporté à leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. L'approche intégrée, qui constitue désormais le fer de lance des interventions auprès de la clientèle, tient compte de deux dimensions complémentaires : l'aide à la personne (c'est-à-dire l'accompagnement vers la réinsertion sociale et professionnelle) et l'aide financière.

De nouveaux problèmes socioéconomiques ont un effet direct sur l'offre de service de la Sécurité du revenu : songeons par exemple au vieillissement de la population ou encore à des exigences sociales comme la nécessité d'améliorer le soutien parental ainsi que l'aide aux familles et aux jeunes à risque. L'évolution de la situation économique évoquée précédemment et l'alourdissement qu'elle entraîne chez la clientèle prestataire contribuent également à faire cheminer l'offre de service de la Sécurité du revenu.

Du fait de ces nouvelles réalités, les interventions de la Sécurité du revenu ne peuvent à elles seules suffire à résoudre des problèmes à la fois multiples et complexes qui exigent le plus souvent des approches de type multidisciplinaire. Elles doivent se faire certes sur une base individuelle, mais avec la collaboration de tous les partenaires. Malgré une collaboration plus étroite, depuis déjà quelques années, avec les différents acteurs du milieu, les actions prennent le plus souvent appui sur des initiatives inspirées par la bonne volonté et la compréhension des rôles et mandats des organismes visés : on cherchera donc à mettre en place une stratégie mieux structurée.

À partir des deux axes de son offre de service (l'aide à la personne et l'aide financière), la Sécurité du revenu entend concentrer ses efforts sur l'amélioration des interventions auprès de chaque personne et famille qui sollicite son aide. Le volet individuel sera complété

d'une approche faisant appel au réseautage ainsi qu'au maillage à renforcer avec les acteurs du milieu.

La Sécurité du revenu juge important d'élaborer des approches multidisciplinaires sur mesure, afin de bien ancrer ses pratiques d'intervention. À cet égard, elle entend privilégier trois champs d'action :

- **Le soutien parental et l'accompagnement des familles dans leur démarche de réinsertion sociale et professionnelle, plus particulièrement des familles composées de jeunes avec un risque de décrochage scolaire ;**
- **Le soutien aux jeunes chefs de famille qui présentent des contraintes temporaires ;**
- **Le soutien aux personnes qui présentent des contraintes importantes et qui vivent des situations d'exclusion sociale chroniques dans leur démarche d'intégration dans la communauté.**

Le développement de l'offre de service s'appuie sur plusieurs projets novateurs : par exemple *Ma place au soleil*, une approche multidisciplinaire visant à s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères de reprendre leurs études et d'intégrer le marché du travail ; ou encore la mise en place de chaînes de situation destinées à faciliter le travail de l'agente ou agent d'aide. L'offre de service de la Sécurité du revenu est également actualisée par la mise en place et le déploiement de centres de communication avec la clientèle (CCC), qui complètent l'intervention des CLE et s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique québécoise, avec pour préoccupation de mieux répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens.

L'amélioration de la conformité

La Sécurité du revenu gère un important budget de transfert en matière d'aide financière. En 2002-2003, ce budget sera de l'ordre de 2,5 milliards de dollars. Il faut donc s'assurer que chaque prestataire reçoit le montant exact auquel il a droit, par souci d'équité envers non seulement les prestataires de l'assistance-emploi, mais également l'ensemble des contribuables. Plus particulièrement, la Sécurité du revenu entend adopter une approche préventive tout en consolidant certains acquis. Ainsi, on insistera principalement sur la vérification de l'admissibilité lors d'une demande d'aide financière, tout en informant le requérant des autres choix qui s'offrent à lui.

En ce qui a trait aux personnes déjà prestataires, la validation régulière de leur situation par des rencontres individuelles, complétées par des échanges d'information avec des partenaires et par des enquêtes dans les situations considérées comme étant à risque, continuera d'être le moyen privilégié pour assurer l'équité des sommes versées. La Sécurité du revenu compte communiquer plus souvent avec les prestataires pour leur faire prendre conscience des avantages qu'ils ont à déclarer l'ensemble de leur situation. Enfin, une activité d'encadrement soutenu de certains prestataires sera mise en branle. Cette activité, qui s'arrime avec Destination emploi, se caractérise par une prise en charge des clientèles visées par des interventions liées à l'évaluation de l'employabilité, au placement et au suivi des prestataires.

Les enjeux de gestion

Dans le cadre de ses obligations nouvelles en tant qu'agence, en particulier à l'égard de la reddition de comptes, la Sécurité du revenu compte s'employer à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et à évaluer la fiabilité de ses indicateurs de gestion, de façon à mieux estimer la qualité de ses interventions. Dans cette même perspective, la Convention de performance et d'imputabilité fera l'objet d'une révision.

Deux autres préoccupations associées à son statut d'agence animeront la Sécurité du revenu. Il s'agira pour elle, d'une part, de terminer les travaux entrepris en 2001-2002 en vue de l'élaboration de coûts de revient et, d'autre part, d'amorcer la réflexion concernant les indicateurs de comparaison (*benchmarking*).

Une entente de gestion à conclure prochainement avec le Conseil du trésor prévoira des allègements visant une responsabilisation et une efficience accrues de l'agence. D'autres ententes devront également être négociées entre la Sécurité du revenu et différentes unités administratives du Ministère, qu'il s'agisse par exemple de contrats de partenariat avec Emploi-Québec et le Centre de recouvrement, ou encore d'ententes de gestion avec les unités centrales responsables des ressources humaines, financières, informationnelles, matérielles ou autres.

La Sécurité du revenu se propose par ailleurs de poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité de ses services. L'un des objectifs poursuivis à cet égard

sera la mise en place en cours d'exercice d'une stratégie d'assurance qualité. On mettra l'accent sur la responsabilisation des CLE à l'égard de cette préoccupation. Dans le même ordre d'idées, des efforts seront faits pour que se poursuive l'émergence d'une culture d'innovation au sein de l'organisation.

Enfin, la Sécurité du revenu compte s'attaquer dès maintenant à des défis majeurs de gestion qu'il lui faudra relever à court et à moyen terme. L'un de ces défis consiste à assurer la relève au sein des équipes de gestionnaires et de professionnels. Le vieillissement de ceux-ci l'obligera à renouveler un nombre sans précédent d'effectifs à l'intérieur d'une période relativement courte. La Sécurité du revenu devra à cet effet recruter et former de nombreux cadres et professionnels, dans un contexte de forte concurrence entre les organisations pour trouver une main-d'œuvre qui se fait de plus en plus rare. La Sécurité du revenu entend également s'investir dans l'amélioration des communications à l'intérieur du réseau : les gestionnaires de tous les niveaux devront faire en sorte que les messages organisationnels soient mieux véhiculés et qu'ils soient mieux compris par l'ensemble du personnel. Enfin, la Sécurité du revenu doit pouvoir bénéficier de marges de manœuvre budgétaire suffisantes pour poursuivre l'amélioration de son offre de service et être en mesure de répondre à certains besoins, notamment en ce qui a trait au développement des systèmes et des centres de communication avec la clientèle.

3. Indicateurs de performance et cibles de résultats

Étant légalement tenue de répondre aux demandes d'assistance financière, la Sécurité du revenu n'exerce qu'un contrôle partiel sur le volume de ses activités. Ainsi, toute détérioration de la conjoncture économique se traduit par une augmentation significative du nombre de nouvelles demandes et de ménages actifs à l'aide, de même que des montants déboursés. Les indicateurs correspondant aux volumes d'activités ne sauraient donc faire l'objet d'un engagement formel de la part de la Sécurité du revenu, sous forme de cibles à atteindre, dans le cadre du présent plan d'action. On trouvera à l'annexe II une nomenclature de ces indicateurs de volumes d'activités, de même que leur définition.

Pour l'année 2002-2003, la Sécurité du revenu a fixé des cibles de résultats pour les différents indicateurs de performance prévus à la Convention de performance et d'imputabilité, en tenant compte notamment de la baisse de clientèle. L'annexe III présente la définition de ces indicateurs.

Aide financière

	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2001-2002	2002-2003
Délai de traitement	Délai moyen de traitement à l'attribution initiale	Délai de 10 jours ou moins	Traiter à l'intérieur d'un délai moyen de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale.
	Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DEMS) ⁴	Délai de 12 jours ou moins	Traiter à l'intérieur d'un délai moyen de 12 jours civils les demandes d'évaluation adressées à la DEMS.
Plaintes	Ratio de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière	1,07 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers	Maintenir le ratio à un niveau ne dépassant pas une plainte avec correctifs par 1 000 dossiers.
Révision	Ratio de demandes de révision	Ratio de 2,9 demandes par 1 000 dossiers	Maintenir le ratio à un niveau ne dépassant pas 2,9 demandes de révision par 1 000 dossiers.
	Proportion des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	Taux composé de décisions modifiées de 25 %	Maintenir en deçà de 25 % le taux pondéré des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.
APPORT	Nombre de ménages actifs au programme APPORT	30 342 ménages actifs en 2001 ⁵	Maintenir à 30 342 le nombre de ménages actifs au programme APPORT en 2002.
	Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	Taux d'enregistrement de 40 %	Maintenir à 40 % le taux d'enregistrement au programme APPORT de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi.
Action emploi	Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi	NSP	Enregistrer 10 000 adultes d'ici au 30 novembre 2002.

⁴ Les demandes de révision médicale et socioprofessionnelle relevant désormais du sous-ministre adjoint responsable de la Direction générale de la planification et des services aux citoyens, le plan d'action 2002-2003 ne fixe aucune cible quant au délai de traitement de ces demandes.

⁵ Cet indicateur n'ayant pas fait l'objet d'une cible en 2001-2002, ce nombre correspond au résultat observé.

Aide aux personnes

	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2001-2002	2002-2003
Références	Nombre de références à Emploi-Québec (dans le cadre de Destination emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), aux organismes jeunesse (dans le cadre de Solidarité jeunesse) et aux organismes externes (dans le cadre de l'accompagnement social) ⁶	155 207 références	Procéder à 155 207 références d'ici au 31 mars 2003.
Solidarité jeunesse	Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans ⁶	Taux de non-retour de 75 %	Atteindre un taux de non-retour de 75 % 18 mois après le dépôt de la demande d'aide financière.
	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	Taux de désistement de 60 %	Maintenir un taux de désistement de 60 %.
Initiatives locales et régionales	Suivi de l'évolution des initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes	Suivi des initiatives	Produire un bilan semestriel qualitatif des initiatives prévues tant aux plans de service locaux qu'aux ententes régionales de performance et d'imputabilité.

Indicateurs communs à tous les services

	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2001-2002	2002-2003
Qualité des services	Taux de satisfaction relatif au service à la clientèle	Élaboration de l'indicateur	Mesurer le taux de satisfaction par rapport notamment aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.
	Ratio de plaintes avec correctifs, relatives au service à la clientèle	1,18 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers	Réduire le ratio à un niveau ne dépassant pas une plainte avec correctifs par 1 000 dossiers.
Qualité des services téléphoniques au CCC	Accessibilité des services du CCC	Taux de réponse de 70 % à l'intérieur de 30 secondes	Répondre à 70 % des appels à l'intérieur de 30 secondes.
		Taux d'abandon de 7 %	Limiter à 7 % le taux d'abandon des appels mis en attente.
		Taux de rejet d'appels de 5 %	Limiter à 5 % le taux de rejet des appels faute de ligne disponible.
Économies réalisées à l'assistance-emploi	Valeur totale des économies réalisées à la suite d'interventions auprès de la clientèle en matière d'aide à la personne et de conformité	Économies de 256 M\$	Réaliser des économies de 251 M\$ par rapport aux prévisions de dépenses totales ⁷ .
Recouvrement	Valeur des sommes recouvrées par la Sécurité du revenu ⁸	Encaissements de 38,7 M\$	Générer des encaissements en recouvrement régulier de 38,4 M\$.

6 La Sécurité du revenu compte bâtir en 2002-2003 un indicateur concernant le taux de mise en mouvement de sa clientèle, afin de mesurer le résultat des références.

7 La cible 2002-2003 tient compte notamment de la baisse de la clientèle.

8 La Sécurité du revenu compte étudier au cours de l'année 2002-2003, en collaboration avec le Centre de recouvrement, l'opportunité de cibler un indicateur relatif à la facturation.

4. Objectifs particuliers pour 2002-2003

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés à la section précédente, la Sécurité du revenu a établi des objectifs particuliers pour 2002-2003 afin d'assurer la consolidation et l'amélioration de son offre de service. Contrairement aux indicateurs de performance, ces objectifs n'ont pas un caractère récurrent.

	Objectifs particuliers	Résultats attendus
Objectif 1	Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté.	Actualisation en cours d'exercice des décisions gouvernementales relevant de la responsabilité de la Sécurité du revenu. Mise en œuvre de trois mesures déjà connues : Action emploi, l'abolition de la réduction pour partage de logement et du test de logement, ainsi que l'indexation des prestations (ces deux dernières entrant en vigueur en janvier 2003).
Objectif 2	Poursuivre le développement de l'offre de service de la Sécurité du revenu. <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre l'implantation d'une intervention intégrée (aide financière et aide aux personnes).• Réviser le traitement des dossiers et des approches d'intervention propres aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi.• Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.• Contrer la violence faite aux personnes prestataires.	Formation des gestionnaires et du personnel en matière d'accompagnement terminée le 31 mars 2003. Élaboration en cours d'année d'un mode d'évaluation de l'aide à la personne. Analyse préliminaire de scénarios d'intervention tenant compte des profils de clientèle à développer en cours d'année. Proposition en cours d'année d'orientations organisationnelles concernant la salle multi-service en partenariat avec Emploi-Québec. Expérimentation en cours d'année, en collaboration avec Emploi-Québec et la DRES, de projets-pilotes destinés à définir une approche plus qualitative et personnalisée dans le cadre de Destination emploi. Interventions adaptées pour les clientèles éloignées du marché du travail à développer en cours d'année. Sensibilisation des gestionnaires et du personnel terminée en juin 2002. Formation des gestionnaires et du personnel terminée à l'automne 2002.

Objectifs particuliers (suite)**Résultats attendus (suite)****Objectif 2
(suite)**

- Poursuivre le développement de systèmes destinés à faciliter le travail des agentes et des agents.
- Poursuivre l'implantation des centres de communication avec la clientèle.

Renforcement en cours d'année du partenariat avec les organismes s'occupant de personnes violentées.

Mise en place de 24 nouvelles chaînes de situation d'ici au 31 mars 2003.

Desserte de 32 % des prestataires à partir du CCC de Gaspé d'ici à la fin de mars 2003.

Mise en place d'un deuxième centre de communication avec la clientèle qui entreprendra ses activités le 1er avril 2003.

Nouvelles infrastructures téléphoniques et informatiques en état de fonctionnement pour les deux CCC le 31 mars 2003.

Optimisation des processus des centres de communication avec la clientèle et des CLE en cours d'exercice.

16

Objectif 3

Finaliser la mise en place de l'agence

- Terminer l'élaboration des coûts de revient entreprise en 2001-2002.
- Revoir la Convention de performance et d'imputabilité.
- Conclure des contrats de partenariat ou de gestion avec d'autres unités administratives du Ministère.
- Mettre en place l'entente de gestion conclue avec le Conseil du trésor.

Coûts de revient détaillés des services de l'agence en fonction au 31 mars 2003.

Analyse de fiabilité et révision des indicateurs terminées en septembre 2002.

Nouvelle convention prête en décembre 2002.

Entente sur les allègements avec le MESS conclue à l'automne 2002.

Entente de gestion conclue avec la DBOF en avril 2002.

Ententes de gestion avec la DGATI, la DRES, la DRH, la DC et la DRM conclues à l'automne 2002.

Contrats de partenariat négociés en cours d'année avec Emploi-Québec, le Centre de recouvrement, le BRP et la Direction du service de révision.

Opérationnalisation des allègements prévus.

	Objectifs particuliers (suite)	Résultats attendus (suite)
Objectif 4	<p>Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services et le développement d'une culture d'innovation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services. • Contribuer au renouvellement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. • Poursuivre le développement de la culture d'innovation et étendre celle-ci à l'ensemble du réseau. • Simplifier les méthodes et les processus et améliorer les communications avec la clientèle. 	<p>Mise en place d'une stratégie d'assurance qualité en cours d'exercice.</p> <p>Intégration des priorités d'amélioration de la qualité des services dans les plans locaux.</p> <p>Nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens d'ici au 1^{er} avril 2003.</p> <p>Organisation d'activités de communication et de mobilisation.</p> <p>Développement de nouveaux projets Innovation, et relevé semestriel de ceux-ci.</p> <p>Amélioration des processus relatifs à la réévaluation annuelle, aux pensions alimentaires, aux remises de chèques et à la contribution alimentaire parentale.</p> <p>Recommandations visant la simplification progressive de divers processus opérationnels et de gestion.</p> <p>Simplification des avis de décision destinés à la clientèle.</p>
Objectif 5	<p>Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées ainsi que l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude.</p>	<p>Mise à jour d'ici au 31 mars 2003 de l'entente d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu du Québec.</p> <p>Conclusion d'une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick avant le 31 mars 2003.</p>
Objectif 6	<p>Élaborer en collaboration avec le ministère de l'Éducation un programme d'études collégiales visant à former les agents d'aide socio-économique.</p>	<p>Analyse de pertinence réalisée d'ici à l'automne 2002.</p> <p>Si l'analyse de pertinence s'avère concluante, détermination d'ici au 31 mars 2003 des compétences à développer.</p>
Objectif 7	<p>Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.</p>	<p>Dépôt d'ici au 1^{er} octobre 2002 d'un projet d'entente.</p> <p>Approbation du projet par les autorités compétentes au plus tard le 31 décembre 2002.</p>

5. Ressources allouées

Les ressources dont dispose la Sécurité du revenu pour atteindre les résultats prévus au plan d'action 2002-2003 se répartissent ainsi :

Effectifs distribués (ETC)

	3 420 (Régions, y compris la Ville de Montréal, et CCC)
	197 (Unités centrales)
	3 617⁹

Budget de transfert (en milliers de dollars)

Assistance-emploi	2 460 991,5 ¹⁰
Action emploi	36 900,0
APPORT	33 453,3
Gestion du dénuement	29 000,0
Ententes régionales de partenariat	1 000,0
	2 561 344,8

Budget d'administration (en milliers de dollars)

Budgets de rémunération	108 966,4 (Régions)
	10 541,6 (Unités centrales)
	10 243,9 ¹¹ (Affectation avant distribution)
	129 751,9
Budgets de fonctionnement	5 642,7 (Régions)
	2 147,3 (Unités centrales)
	1 992,1 ¹¹ (Affectation avant distribution)
	9 782,1
Entente avec la Ville de Montréal	47 966,2
	187 500,2

9 S'ajouteront plus ou moins 100 ressources aux fins du Fonds d'initiatives en conformité (FIC) et du Recouvrement.

10 Des crédits supplémentaires de 41 millions de dollars sont à prévoir à la suite de l'énoncé budgétaire du 19 mars 2002 de la ministre des Finances, M^{me} Pauline Marois.

11 Budgets liés principalement aux projets FIC, au CCC et au Recouvrement.

6. Facteurs de contingence

Certains facteurs peuvent influencer sur le degré d'atteinte des cibles de résultats présentées à la section 3. Selon l'importance ou l'évolution de ces facteurs et l'écart que les cibles de résultats présenteront par rapport aux prévisions initiales, celles-ci pourraient faire l'objet d'une révision en cours d'exercice. Les principaux facteurs de contingence sont :

- l'évolution de la conjoncture économique et du marché du travail ;
- l'évolution des nouvelles demandes, de l'ensemble de la clientèle ainsi que de sa composition ;
- la disponibilité des organismes du milieu à accueillir et à accompagner les prestataires ;
- le dynamisme du milieu et le contexte social, y compris le degré de mobilisation des partenaires à l'égard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ;
- la situation budgétaire du gouvernement du Québec et ses impacts éventuels sur les ressources allouées à la Sécurité du revenu.

Annexes



Annexe I

Définition 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 étant 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 adulte 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.

Prestation pour besoins spéciaux

Montant versé ou remis à un fournisseur pour payer les frais occasionnés par un besoin particulier d'une personne 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 entraînés 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 leurs revenus de travail (APPORT) aux familles à faible revenu qui ont au moins un enfant à charge et dont au moins un des parents occupe un emploi.

Supplément de revenu 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 30 novembre 2002.

Les prestataires admissibles recevront un supplément 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, une personne prestataire doit :

- avoir accumulé, au 30 novembre 2001, 36 mois de présence à l'assistance-emploi sur une période de 45 mois;
- avoir accumulé, 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

Après définition des difficultés propres à une personne prestataire ainsi que de ses besoins, référence à Emploi-Québec dans le cadre de Destination emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

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 l'assistance-emploi. Le parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les conduiront 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 qui visent le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge ont l'obligation d'entreprendre un parcours.

Accompagnement et références dans le cadre de Solidarité jeunesse

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.

26

Accompagnement et références aux organismes externes (institutionnels et communautaires)

À l'intérieur du volet de sa mission qui concerne l'aide aux personnes, la Sécurité du revenu offre aux prestataires aux prises avec des problèmes qui peuvent nuire à leur insertion sociale et professionnelle la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés et à favoriser leur réinsertion sociale.

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 problèmes communs qui nuisent à leur insertion sociale ou à leur intégration à l'emploi. Ces initiatives sont prises sur une base locale ou régionale et elles sont adaptées.

Annexe II

Définition des indicateurs de volumes d'activités

Ces indicateurs servent à présenter les activités sur lesquelles la Sécurité du revenu n'exerce qu'un contrôle partiel. Ils ne seront utilisés, dans la mesure de la performance de l'agence, que pour mettre les résultats obtenus en perspective par rapport à l'ensemble des activités.

Prestation de base

Nombre de ménages actifs

Nombre mensuel moyen de ménages ayant reçu un montant d'argent au cours de l'exercice financier, excluant les ménages qui ont une carte-médicaments et les adultes hébergés.

Un ménage peut être composé de un ou de deux adultes avec ou sans enfants à charge.

Nombre de nouvelles demandes d'aide financière

Nombre de demandes d'aide financière à l'assistance-emploi pour lesquelles une décision a été rendue au cours de l'exercice financier.

Nombre de sorties de l'assistance-emploi

Nombre d'adultes qui n'ont plus été à l'aide pendant au moins deux mois consécutifs depuis le début de l'exercice financier.

Un adulte peut se retirer de l'assistance-emploi plus d'une fois dans un même exercice financier, si entre-temps il était revenu à l'aide.

Déboursés réels

Total des sommes réellement versées à titre de prestation de base au cours de l'exercice financier.

Allocations supplémentaires

Nombre de ménages actifs avec allocations supplémentaires

Nombre mensuel moyen de ménages ayant reçu un montant d'argent à titre d'allocation pour contraintes temporaires, d'allocation pour contraintes sévères ou d'allocation mixte au cours de l'exercice financier.

Déboursés réels

Total des sommes réellement versées au cours de l'exercice financier à titre d'allocations supplémentaires.

Prestation pour adulte hébergé

Nombre d'adultes avec prestation pour adulte hébergé

Nombre mensuel moyen d'adultes ayant reçu un montant d'argent à titre de prestation pour adulte hébergé au cours de l'exercice financier.

Déboursés réels

Total des sommes réellement versées à titre de prestation pour adulte hébergé au cours de l'exercice financier.

Prestation pour besoins spéciaux

Nombre de ménages avec prestation pour besoins spéciaux

Nombre mensuel moyen de ménages ayant reçu un montant d'argent relativement à des besoins spéciaux (réguliers et spécifiques) au cours de l'exercice financier.

Déboursés réels

Total des sommes réellement versées à titre de prestation pour des besoins spéciaux (réguliers et spécifiques) au cours de l'exercice financier.

Prestation APPORT

Nombre de demandes enregistrées dans le cadre du programme APPORT

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

Déboursés réels

Total des sommes réellement versées par la Sécurité du revenu à titre de prestation du programme APPORT au cours de l'année civile.

Prestation Action emploi

Nombre de demandes de supplément

Nombre de demandes de supplément traitées dans le cadre d'Action emploi depuis l'entrée en vigueur du programme.

Déboursés réels

Total des sommes réellement déboursées à titre de supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi depuis l'entrée en vigueur du programme.

Carte-médicaments

Nombre de ménages avec carte-médicaments seulement

Nombre mensuel moyen de ménages qui se qualifient seulement pour la carte-médicaments.

Annexe III

Définition des indicateurs de performance

Indicateurs que la Sécurité du revenu utilisera pour rendre compte des résultats obtenus en regard des cibles fixées dans son plan d'action annuel. Ces indicateurs permettront de mesurer sa performance.

Aide financière

Délai de traitement

Délai moyen de traitement à l'attribution initiale

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

Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DEMS)

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

Plaintes

Ratio 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, par 1 000 ménages actifs.

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 pondéré des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision

Taux pondéré 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

Nombre de ménages actifs au programme APPORT

Nombre de familles composées d'au moins un enfant à charge dont le statut du dossier est « paiement d'acompte » ou « suspendu » au mois de décembre. Un dossier en « paiement d'acompte » signifie que le ménage a reçu une

aide financière en décembre. Un ménage a un dossier « suspendu » lorsqu'il ne reçoit pas d'aide financière pour ce mois, mais qu'il est susceptible d'en recevoir une au cours de l'année de la part du MESS, ou de la part du MRQ au moment de la conciliation annuelle. Les dossiers acceptés en fin d'année ainsi que les dossiers des familles dont la prestation annuelle est estimée à 500 \$ et moins ont un statut « suspendu ». Ces familles ne reçoivent aucun acompte mensuel de la part du MESS tant que leur dossier possède ce statut.

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 \$ ainsi que les ménages avec enfants à charge qui ont été annulés et dont le montant de la prestation de base est moindre 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 depuis l'entrée en vigueur du programme.

Aide aux personnes

Références (sommés des trois composantes suivantes)

Nombre de références à Emploi-Québec

Nombre de références de prestataires vers Emploi-Québec en suivi de gestion des dossiers actifs ou au moment d'une demande d'aide financière adressée à l'assistance-emploi, dans le cadre de Destination emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

Nombre de références aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse

Nombre de nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, qui ont accepté d'être dirigés vers les organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse.

Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)

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

Solidarité jeunesse

Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans

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 contraintes ou avec contraintes temporaires 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.

Cet indicateur vient répondre en partie à l'objectif national de Solidarité jeunesse, qui est de faire en sorte que 75 % des jeunes de moins de 21 ans admis à l'assistance-emploi soient aux études, en emploi ou en formation 18 mois après leur demande d'aide financière.

Indicateurs de résultats communs à tous les services

Qualité des services

Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service à la clientèle

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 en cours d'année.

Ratio 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 relativement au service à la clientèle, par 1 000 ménages actifs.

Qualité des services téléphoniques au Centre de communication avec la clientèle

Taux de réponse aux appels à l'intérieur de 30 secondes

Nombre d'appels ayant reçu une réponse à l'intérieur de 30 secondes par rapport au nombre total d'appels acheminés au CCC.

Taux d'abandon des appels en attente

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

Taux de rejet des appels faute de ligne disponible

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

Économies réalisées à l'assistance-emploi

Valeur totale des économies réalisées par les interventions auprès de la clientèle

Valeur monétaire cumulative des économies associées aux 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'assistance financière.

Cet indicateur n'inclut pas toutes les interventions susceptibles d'engendrer des économies de dépenses. C'est le cas, entre autres des « revenus de travail » et des « réductions d'aide ».

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 le recouvrement d'aide conditionnelle auprès de la CSST, de la RRQ et de la SAAQ.

Annexe IV

Présentation des objectifs et des indicateurs de performance du Plan d'action selon les orientations stratégiques du Ministère

La Sécurité du revenu a inscrit son Plan d'action 2002-2003 dans le cadre de la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La présente annexe permet d'établir la correspondance entre chacune des orientations ministérielles et les différentes actions que se propose de poursuivre l'agence.

Orientation 1

Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi

- Procéder, d'ici au 31 mars 2003, à un total de 155 207 références à Emploi-Québec (dans le cadre de Destination emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), aux organismes jeunesse (dans le cadre de Solidarité jeunesse) et aux organismes externes (dans le cadre de l'accompagnement social).
- Atteindre, dans le cadre de Solidarité jeunesse, un taux de non-retour de 75 %, 18 mois après le dépôt de la demande d'aide financière.
- Maintenir un taux de désistement de 60 % en faveur de Solidarité jeunesse.

Orientation 2

Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

- Contribuer à la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, par l'actualisation des décisions gouvernementales relevant de la responsabilité de la Sécurité du revenu.
- Maintenir à 30 342 le nombre de ménages actifs au programme APPORT en 2002.
- Maintenir à 40 % le taux d'enregistrement au programme APPORT de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi.
- Enregistrer 10 000 adultes à Action emploi d'ici au 30 novembre 2002.

Orientation 3

Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes

- Mettre en place des initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes et conclure les ententes de partenariat nécessaires à cette fin.

Orientation 4

Moderniser la gestion et améliorer la prestation des services aux citoyens et aux entreprises

- Finaliser la mise en place de l'agence de la Sécurité du revenu.
- Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services et le développement d'une culture d'innovation.
- Maintenir le ratio de plaintes avec correctifs relatives à l'aide financière à un niveau ne dépassant pas un par 1 000 dossiers.

Orientation 4 (suite)

- Maintenir le ratio de plaintes avec correctifs relatives au service à la clientèle à un niveau ne dépassant pas un par 1 000 dossiers.
- Maintenir à un niveau ne dépassant pas 2,9 le ratio du nombre de demandes de révision par 1 000 dossiers.
- Maintenir en deçà de 25 % le taux pondéré des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.
- Mesurer le taux de satisfaction par rapport notamment aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.
- Poursuivre l'implantation des centres de communication avec la clientèle.
- Répondre à 70 % des appels adressés au CCC à l'intérieur de 30 secondes.
- Limiter à 7 % le taux d'abandon des appels mis en attente au CCC.
- Limiter à 5 % le taux de rejet des appels faute de ligne disponible au CCC.

Autres indicateurs

Autres indicateurs relatifs à l'amélioration de la qualité des services et à la performance de la Sécurité du revenu

- Poursuivre l'implantation d'une intervention intégrée (aide financière et aide aux personnes).
- Réviser le traitement des dossiers et des approches d'intervention propres aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi.
- Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.
- Contrer la violence faite aux personnes prestataires.
- Poursuivre le développement de systèmes destinés à faciliter le travail des agentes et des agents.
- Élaborer en collaboration avec le ministère de l'Éducation un programme d'études collégiales visant à former les agentes et les agents d'aide socio-économique.
- Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.
- Traiter à l'intérieur d'un délai moyen de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale.
- Traiter à l'intérieur d'un délai moyen de 12 jours civils les demandes d'évaluation adressées à la DEMS.
- Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude.
- Par les interventions auprès de la clientèle, réaliser des économies de 251 M\$ par rapport aux prévisions de dépenses totales, en tenant compte de la baisse de la clientèle.
- Générer des encaissements en recouvrement régulier de 38,4 M\$.

