

servir
personnes et les familles



Mieux servir les personnes et les familles

Sécurité du revenu

Rédaction

Direction générale adjointe de la coordination et des projets spéciaux

Édition, conception et adaptation infographiques

Direction des communications

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Ce plan d'action 2003-2004 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :

www.messf.gouv.qc.ca

Réalisation infographique

Composition Orléans

Dépôt légal – avril 2004

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-41666-X

Bibliothèque nationale du Canada

ISSN 1708-7961

© Gouvernement du Québec

Table des matières

Introduction	5
1. Présentation de la Sécurité du revenu	7
2. Orientations et enjeux	13
3. Indicateurs et cibles de résultats	21
4. Objectifs particuliers pour 2003-2004	25
5. Ressources allouées	29
6. Facteurs de contingence	33
Annexes	37

Introduction

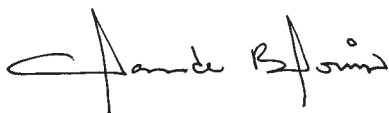
La Sécurité du revenu amorce son troisième exercice à titre d'agence gouvernementale. Le présent plan d'action énonce les défis qu'elle aura à relever durant cette période, de même que les objectifs et les résultats qu'elle s'engage à atteindre.

Une réflexion stratégique portant sur le devenir de l'agence sera amorcée dans le cadre de la vaste opération gouvernementale de révision des structures et des programmes déclenchée récemment afin de recentrer l'État sur ses missions essentielles.

Ce plan d'action s'inscrit à l'intérieur des orientations stratégiques du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, auxquelles adhère la Sécurité du revenu. Il permet également d'actualiser la Convention de performance et d'imputabilité (CPI), 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.

C'est avec fierté que nous présentons ce plan d'action qui traduit les priorités actuelles de la Sécurité du revenu et les moyens qu'elle entend mettre en œuvre afin de les réaliser.



Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu par intérim

1 Présentation de la Sécurité du revenu

Présentation de la Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est une agence gouvernementale rattachée au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). 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.

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.

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. L'administration de ces services dans les 21 centres du territoire de l'ancienne ville de Montréal¹ fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Deux centres de communication avec la clientèle (CCC) permettent en outre un accès direct, rapide et à distance aux services de première ligne : l'un, situé à Gaspé, est pleinement opérationnel, tandis que l'autre, situé à Trois-Rivières, est en voie de le devenir.

Pour remplir sa mission, la Sécurité du revenu dispose en 2003-2004 d'environ 3 400 équivalents temps complet (ETC), travaillant en forte majorité dans les CLE, mais également aux CCC ainsi que dans les 17 directions régionales et les unités centrales qui offrent un soutien aux opérations. Son budget d'administration s'élève à 175,5 millions de dollars.

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 sociale, laquelle représente une priorité pour le gouvernement québécois. Elle entend d'ailleurs contribuer, dès 2003-2004, à l'actualisation du plan d'action associé à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, entrée en vigueur en mars 2003.

9

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.

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).

CLIENTÈLE²

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

Au cours de l'année financière 2002-2003, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 546 600³ prestataires, soit 403 671 adultes et 142 929 enfants, répartis au sein de 358 164 ménages. L'aide de dernier recours accordée à ces personnes privées de moyens de subsistance totalisait 2,7 milliards de dollars. Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. À cet égard, les adultes prestataires se répartissaient comme suit en mars 2003 :

- 43,4 % étaient des personnes sans contraintes à l'emploi;
- 25,4 % présentaient des contraintes temporaires les empêchant d'occuper un emploi;
- 31,2 % 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 Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge : 29 825³ familles ont été soutenues au cours de l'année civile 2002 grâce à ce programme.

Une moyenne de 10 628 ménages à faible revenu ont eu droit à la carte-médicaments.

Enfin, la mesure Action emploi a permis à 13 394 prestataires ayant intégré le marché du travail de recevoir un supplément de revenu.

SERVICES

Les services offerts par l'agence comportent deux volets, l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

2. À moins d'indication contraire, les volumes de clientèle mentionnés dans cette section se rapportent à l'exercice 2002-2003.
3. Source : Direction de la recherche et de la statistique du MESSF.

Aide financière	Aide à la personne
<p style="text-align: center;">Assistance-emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestation de base. • Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation. <p style="text-align: center;">Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestation du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT). • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes. • Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et référence à Emploi-Québec (dans le cadre de l'opération Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), en vue d'interventions favorisant l'intégration au marché du travail. • 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. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée vers les métiers et professions en demande, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales, visant des groupes de personnes aux prises avec des problèmes communs et particuliers.

L'annexe 1 présente une description détaillée de ces services.

2 Orientations et enjeux

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

En tant qu'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, la Sécurité du revenu adhère aux orientations stratégiques⁴ que poursuit celui-ci :

- 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.

En plus de concourir à la réalisation du plan stratégique 2001-2004 du Ministère, la Sécurité du revenu cherche, par le présent plan d'action, à répondre aux priorités énoncées par le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour l'exercice 2003-2004. En matière de solidarité sociale, ces priorités ministérielles sont les suivantes :

- Accorder une place centrale aux actions en matière de prévention, plus particulièrement aux interventions destinées aux jeunes enfants en situation de pauvreté et à leur famille;
- Favoriser la réussite scolaire des jeunes, spécialement dans les milieux défavorisés, ainsi que le raccrochage scolaire et social des jeunes;
- Valoriser les efforts des personnes exclues du marché du travail pour développer leur potentiel et s'insérer en emploi;
- Soutenir les initiatives régionales et locales en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Entreprendre une révision du Programme d'assistance-emploi qui valorise davantage le travail;
- Augmenter significativement les suppléments de revenu de travail accordés aux travailleuses et aux travailleurs à faible revenu, dont les prestataires de l'assistance-emploi.

15

LA SITUATION ÉCONOMIQUE

Le Québec connaît depuis quelques années une période de croissance économique. Près de 120 000 emplois ont été créés en 2002 et le taux d'emploi des 15 à 64 ans a atteint 69,4 %⁵, deux statistiques enregistrant des sommets historiques.

Le volume de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi reflète également cette situation économique. Il a diminué de façon significative au cours des dernières années, grâce à la conjoncture favorable ainsi qu'aux efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son partenaire naturel, Emploi-Québec. Le nombre de ménages actifs à l'aide a enregistré des reculs mensuels ininterrompus⁶ depuis mai 1996, pour une baisse

4. À ces orientations stratégiques s'ajoutent celles de l'ancien ministère de la Famille et de l'Enfance, dont l'une vise à soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu.

5. Le taux d'emploi mesure la proportion d'une population donnée qui occupe un emploi. En d'autres termes, sur dix Québécois âgés de 15 à 64 ans, tout près de sept avaient un emploi en 2002.

Source : *Enquête sur la population active*, Statistique Canada.

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

cumulative de l'ordre de 25 %. Quant au taux d'assistance-emploi⁷, il est passé de 11,8 % à 8,2 % depuis 1995-1996. Malgré cet important recul, le taux de dépendance à l'assistance-emploi demeure au Québec significativement plus élevé que celui que l'on observe à l'échelle canadienne: la Sécurité du revenu poursuivra donc ses efforts afin que la tendance à la résorption se poursuive.

Par ailleurs, ces 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 s'ajuste à ces nouvelles réalités en faisant cheminer son offre de service.

Les prévisionnistes s'entendent pour dire que l'embellie économique est appelée à se poursuivre au Québec durant les prochaines années. Cette croissance accentuera la demande de main-d'œuvre dans un contexte démographique marqué par le vieillissement et le plafonnement de la population active. Près de 640 000 postes deviendraient ainsi disponibles d'ici à 2006, tant en raison de la création de nouveaux emplois qu'à cause des nombreux départs à la retraite.

Il s'agit là à la fois d'une occasion et d'un défi de gestion pour la Sécurité du revenu, qui doit tout mettre en œuvre pour permettre aux prestataires de l'assistance-emploi de participer à cette prospérité économique, c'est-à-dire à la fois d'y contribuer et d'en bénéficier. Ce faisant, la Sécurité du revenu contribuera aux objectifs gouvernementaux que sont le plein emploi et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

LES DÉFIS DE GESTION

Les orientations ministérielles et la conjoncture économique exposées ci-dessus ont amené la Sécurité du revenu à faire des choix quant à ses priorités d'action pour 2003-2004. Ces choix se traduisent en autant de défis de gestion qu'elle aura à relever.

La mise en mouvement des prestataires aptes au travail

Ainsi que nous l'avons évoqué précédemment, le Québec devra pourvoir 640 000 emplois (nouveaux ou déjà existants) d'ici à 2006, sans quoi sa croissance économique risque d'être compromise. Le vieillissement de la population québécoise contribue à la raréfaction de la main-d'œuvre, de sorte qu'il est plus que jamais impérieux que toutes les personnes aptes au travail participent activement à la vie économique.

La Sécurité du revenu intensifiera les efforts qu'elle consacre déjà à accompagner les personnes exclues du marché du travail afin que celles-ci développent leur potentiel et qu'elles puissent intégrer un emploi.

L'un des mécanismes privilégiés pour atteindre cet objectif sera l'opération Place à l'emploi, dans le cadre de laquelle les deux agences (Sécurité du revenu et Emploi-Québec) agiront en étroite complémentarité pour assurer un continuum dans leur offre de service respective. Cette opération s'adressera aux nouveaux demandeurs et demandeuses qui veulent s'inscrire à l'assistance-emploi et aux personnes déjà présentes à l'aide de dernier recours, priorité étant accordée à celles qui y sont depuis moins de deux ans. La Sécurité du revenu devra réaliser une évaluation sommaire des capacités de la personne à entreprendre des démarches vers l'emploi et, le cas échéant, l'inciter à utiliser les services d'Emploi-Québec. Cette évaluation s'avère très importante, l'objectif visé par l'opération étant l'intégration à court terme au marché du travail.

7. Le taux d'assistance-emploi mesure le pourcentage de la population de 18 à 64 ans qui est dépendante de l'aide de dernier recours.
Source : Direction de la recherche et de la statistique du MESSF.

Tout en mettant l'accent sur la mise en mouvement des prestataires aptes au travail, la Sécurité du revenu n'abandonne pas les services d'accompagnement social qu'elle a développés à l'intention des prestataires qui présentent des contraintes à l'emploi. Elle continuera donc au cours de la prochaine année à diriger vers des organismes institutionnels ou communautaires les prestataires aux prises avec des problèmes pouvant faire obstacle à leur insertion sociale ou professionnelle.

La consolidation des acquis

Parmi les acquis que la Sécurité du revenu cherchera à préserver, rappelons d'abord la rigueur avec laquelle elle gère les importants fonds publics dont l'administration lui est confiée. Pour l'exercice 2003-2004, le budget de transfert en matière d'aide financière est de l'ordre de 2,5 milliards de dollars. Étant donné l'ampleur de cette somme, l'agence devra 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. Elle contribuera en outre à l'effort financier demandé à la plupart des organismes et ministères en améliorant les économies qu'elle réalise à la suite de ses interventions en matière d'aide à la personne et de conformité : la cible relative à cet effort a été majorée de façon significative, soit 18 %. Parmi les moyens privilégiés pour atteindre ce résultat, la Sécurité du revenu prévoit utiliser davantage les ententes d'échange de renseignements qu'elle a déjà conclues avec une trentaine de partenaires. Elle compte négocier une nouvelle entente avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick en 2003-2004, en plus de réviser deux des ententes existantes. De plus, la Sécurité du revenu réalisera des projets novateurs qu'elle financera à partir du Fonds d'initiatives en conformité dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacé des processus à ce chapitre.

Bien qu'on le tienne pour acquis, le fait que des centaines de milliers de chèques parviennent ponctuellement chaque mois à des ménages pour qui un retard, si minime soit-il, aurait des conséquences fâcheuses mérite d'être souligné. L'agence entend contribuer à la démarche ministérielle visant à ce que le processus d'émission de chèques destinés aux prestataires fasse l'objet d'une certification ISO. Elle prévoit d'ailleurs bâtir un indicateur lui permettant de mesurer dans quelles proportions les prestations sont versées à l'intérieur des délais prescrits.

La Sécurité du revenu a aussi acquis une solide expertise dans le domaine de l'intégration sociale, en raison de sa connaissance concrète et de sa compréhension des différents problèmes associés à la pauvreté. De façon quotidienne, 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 lors d'interventions d'accompagnement et de soutien des personnes et des familles.

Rappelons que l'offre de service de la Sécurité du revenu mettra 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'agence poursuivra par ailleurs le déploiement de Ma place au soleil; amorcée en 2000 et étendue à toutes les régions en 2002-2003, cette mesure fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable.

S'appuyant sur une alliance stratégique avec Emploi-Québec et les organismes jeunesse, la Sécurité du revenu offre aux jeunes de moins de 21 ans une solution alternative à l'aide de dernier recours, dans le cadre de Solidarité jeunesse. L'agence renouvellera les ententes existantes avec les carrefours jeunesse-emploi et actualisera les nouvelles orientations que donnera la Direction du bureau Solidarité jeunesse. En outre, elle étendra ce programme à partir d'octobre 2003 à l'ensemble des jeunes de moins de 25 ans.

L'offre de service sera également actualisée par l'optimisation des processus opérationnels des centres de communication avec la clientèle (CCC), qui complètent l'intervention des CLE dans le but de mieux répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens. Une nouvelle infrastructure téléphonique y sera implantée et un processus d'assurance-qualité y sera mis en place. L'agence a également l'intention de mettre au point un indicateur de performance additionnel, qui permettra en l'occurrence de mesurer le taux de non-réponse aux appels acheminés aux CCC.

Enfin, après celui qui est en cours en Haute-Gaspésie, un second projet d'expérimentation a pris forme, cette fois dans la MRC de Témiscouata, dans le but de mobiliser le milieu pour un plan local concerté de lutte contre la pauvreté. On agira directement auprès de groupes ciblés dans le cadre de ces deux projets, en développant et expérimentant de nouvelles approches d'intervention.

Un autre acquis que la Sécurité du revenu cherchera à maintenir a trait à la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel à l'attitude proactive, désireux de s'employer à répondre aux problèmes que vit sa clientèle. L'amélioration de la qualité des services continuera néanmoins de mobiliser les gestionnaires de l'agence en 2003-2004. La Sécurité du revenu se propose d'abord d'élaborer une politique et un plan d'action en matière d'assurance qualité. Elle entend aussi tirer un enseignement des résultats des sondages effectués auprès de la clientèle afin de mesurer son degré de satisfaction eu égard aux engagements pris dans la déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens : certains volets de la prestation de services feront l'objet de priorités à l'intérieur des plans locaux. L'agence cherchera également à s'assurer du suivi des plaintes déposées par les prestataires et à s'en servir comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services. Enfin, conformément aux priorités ministérielles, elle favorisera la mise en œuvre d'initiatives locales et régionales, répondant aux besoins spécifiques de certaines clientèles.

18

En somme, forte de ces acquis, qu'elle entend par ailleurs consolider, la Sécurité du revenu mettra tout en œuvre pour minimiser les effets que pourraient avoir sur sa clientèle les restrictions budgétaires avec lesquelles elle devra composer en 2003-2004. À cette fin, elle cherchera à optimiser l'utilisation de ses ressources, en explorant et mettant en place, s'il y a lieu, différents allègements administratifs qui auront pour caractéristique commune d'avoir peu ou pas d'effets sur la situation des prestataires.

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

L'Assemblée nationale adoptait à l'unanimité, le 13 décembre 2002, le projet de loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette loi a pour objectif d'amener progressivement le Québec au nombre des nations industrialisées qui comptent le moins de pauvreté. Le gouvernement du Québec a en effet comme préoccupation première d'améliorer les conditions de vie des plus pauvres, de favoriser leur autonomie et de bâtir une société meilleure où chaque personne pourra participer, selon ses capacités, à la vie sociale et au progrès collectif.

Du fait de sa mission, la Sécurité du revenu est directement sollicitée par la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle sera donc appelée à mobiliser ses effectifs en vue de la mise en œuvre du plan d'action associé à cette loi.

La révision des structures et des programmes de l'État

À l'instar de tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, la Sécurité du revenu est conviée à contribuer à la vaste opération de révision des structures et des programmes destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services.

L'agence a déjà amorcé une réflexion stratégique afin de faire face à des réalités nouvelles. Mentionnons d'abord les profonds changements sur les plans démographique, socioéconomique et technologique, qui ont un effet direct sur l'offre de service de la Sécurité du revenu. Le plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale comportera de nouvelles responsabilités pour l'agence.

La conjugaison de ces réalités nouvelles commandait un repositionnement de l'agence. Des travaux ont donc été entrepris afin de dégager une vision consensuelle du devenir de la Sécurité du revenu, en tenant compte notamment de son historique en tant qu'organisation, de ses forces et de ses faiblesses ainsi que du contexte socioéconomique, politique et budgétaire. Cette réflexion portait sur la mission de l'agence, son offre de service, ses processus et sa structure organisationnelle : on a cherché à recentrer ceux-ci dans le but ultime de mieux répondre aux attentes de la clientèle tout en réduisant les coûts de fonctionnement.

Il s'agira maintenant de poursuivre cette réflexion en l'insérant dans une démarche ministérielle et gouvernementale. La Sécurité du revenu contribuera à l'élaboration du dossier de révision des structures et des programmes que doit livrer le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, en cernant sa mission et ses activités essentielles. Elle tentera également de définir des mesures structurantes susceptibles de procurer des rendements budgétaires significatifs dès le prochain exercice financier, soit 2004-2005.

Les enjeux de gestion

Parallèlement à l'exercice de révision des structures et des programmes, l'agence devra finaliser la mise en place des outils de gestion nécessaires pour améliorer sa performance. Les coûts de revient ayant été établis, des travaux supplémentaires seront entrepris afin de pousser plus loin leur utilisation. Des analyses seront réalisées dans le cadre de l'échantillonnage concurrentiel (*benchmarking*), de façon à situer la Sécurité du revenu par rapport à des organismes qui offrent des services similaires. Enfin, un plan d'action sera élaboré en matière de gestion des risques, concernant notamment l'échange de renseignements, la production et l'émission de chèques ainsi que la capacité à gérer le changement.

La Sécurité du revenu cherchera à conclure d'ici à la fin de l'année des ententes avec différents partenaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Cela implique d'abord la reprise des négociations avec le Secrétariat du Conseil du trésor afin d'en arriver à une entente de gestion destinée à supporter le nouveau cadre de fonctionnement. L'agence doit notamment chercher à faire accepter une nouvelle formule de partage des économies issues des activités de conformité afin de dégager des marges de manœuvre lui permettant d'investir dans l'amélioration de son offre de service et l'optimisation de ses processus. Une entente devra aussi être négociée avec le Ministère, en vue d'allègements administratifs. Il conviendra aussi d'améliorer l'efficacité des relations qu'entretient la Sécurité du revenu avec les autres unités administratives du Ministère, tant les unités centrales que celles dont les services sont un complément à ceux fournis par l'agence : mentionnons à titre d'exemple le Centre de recouvrement, le Bureau des renseignements et plaintes et Emploi-Québec. En raison des nombreux services offerts conjointement à une clientèle commune et de la rationalisation des ressources dont il leur faut tenir compte, la Sécurité du revenu et son partenaire naturel, Emploi-Québec, doivent chercher à mieux arrimer leurs efforts.

Les ressources humaines ont une importance stratégique dans l'atteinte des résultats que se fixe une organisation, surtout lorsque celle-ci s'engage dans un processus de mutation comme celui auquel sera confrontée l'agence en 2003-2004. La Sécurité du revenu cherchera à maintenir le caractère exceptionnel de l'engagement de l'équipe de direction et de l'ensemble du personnel à cet égard. Elle devra, à cet effet, poursuivre les investissements qu'elle consacre à la formation de ses ressources humaines, notamment au chapitre du perfectionnement des cadres et du programme de reconnaissance.

Indicateurs et cibles de résultats

Indicateurs et cibles de résultats

	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2002-2003	2003-2004
Qualité des services	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 d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	Délai de 12 jours ou moins	Traiter à l'intérieur d'un délai moyen de 12 jours civils les demandes adressées à la DCEMS.
	Délai moyen d'attente des appels acheminés aux CCC	Réponse à 70 % des appels à l'intérieur de 30 secondes	Répondre aux appels à l'intérieur d'un délai moyen de 90 secondes, sans toutefois excéder un délai de 3 minutes.
	Ratio de plaintes avec recommandation de modifications	Ratio de 2 plaintes par 1 000 dossiers	Réduire le ratio à un niveau ne dépassant pas 1,5 plainte avec recommandation de modifications par 1 000 dossiers.
	Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	Taux composé de décisions modifiées de 25 %	Maintenir en deçà de 25 % le pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.
Aide à la personne	Nombre de références à Emploi-Québec, aux organismes jeunesse et aux organismes externes	155 207 références	Procéder à 100 000 références d'ici au 31 mars 2004.
	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	Taux de 60 %	Maintenir un taux de désistement de 60 %.
	Nombre de nouvelles inscriptions à Ma place au soleil	s. o.	Enregistrer 864 nouvelles participations à Ma place au soleil.
	Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil	s. o.	Enregistrer un taux de persévérance minimum de 65 %.
APPORT	Pourcentage de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	Taux d'enregistrement de 40 %	Enregistrer au programme APPORT un minimum de 40 % de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi.
	Nombre de ménages actifs au programme APPORT	30 342 ménages actifs	Maintenir 29 825 ménages actifs au programme APPORT en 2003.

**Objectifs particuliers
pour 2003-2004**

Objectifs particuliers pour 2003-2004

En plus des engagements relatifs aux indicateurs de résultats présentés à la section précédente, la Sécurité du revenu entend poursuivre des objectifs particuliers au cours de l'exercice 2003-2004. Contrairement aux indicateurs de résultats, ces objectifs n'ont pas un caractère récurrent.

Objectifs particuliers	Résultats attendus
<p>Objectif 1 Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail.</p>	<p>Mettre en place l'opération Place à l'emploi afin de favoriser l'intégration rapide à l'emploi des prestataires aptes au travail.</p> <p>Assurer un suivi rigoureux des démarches que les prestataires ont l'obligation d'entreprendre afin de se trouver un emploi.</p>
<p>Objectif 2 Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.</p>	<p>Actualiser en cours d'exercice les décisions gouvernementales adoptées dans le cadre du plan d'action et relevant de la responsabilité de la Sécurité du revenu.</p>
<p>Objectif 3 Actualiser les orientations prises en matière d'amélioration de la qualité des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services. <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services. • Favoriser la mise en œuvre d'initiatives locales et régionales. 	<p>Élaborer une politique et un plan d'action en matière d'assurance qualité.</p> <p>Améliorer la performance à l'égard des engagements suivants pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'heure du rendez-vous ou informer la clientèle du délai d'attente; • Fournir l'information la plus complète sur les services; • Proposer des solutions de rechange lorsqu'une décision ne répond pas aux attentes de la clientèle; • Offrir à la clientèle, lorsque nécessaire, de parler immédiatement à quelqu'un; • Informer la clientèle des délais de traitement. <p>Intégrer ces priorités d'amélioration de la qualité des services dans les plans locaux.</p> <p>Utiliser l'objet des plaintes pour améliorer les façons de faire.</p> <p>Mettre en œuvre ou maintenir des initiatives favorisant la qualité des services et répondant aux besoins de la clientèle.</p>
<p>Objectif 4 Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.</p>	<p>Harmoniser l'ensemble des mesures offertes conjointement par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec.</p>

Objectifs particuliers	Résultats attendus
<p>Objectif 5 Recentrer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des nouvelles orientations gouvernementales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener à bien deux projets d'expérimentation dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata. • Contribuer à la mise en œuvre de l'offre de service aux jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Optimiser les processus opérationnels des centres de communication avec la clientèle. 	<p>Expérimenter de nouvelles approches permettant de réduire les effets de la pauvreté.</p> <p>Actualiser en cours d'exercice les orientations données relativement au programme Solidarité jeunesse.</p> <p>Doter les deux CCC d'une nouvelle infrastructure téléphonique. Mettre en place un processus d'assurance qualité pour la prestation des services.</p>
<p>Objectif 6 Contribuer à la réflexion sur la révision des structures et des programmes de l'État québécois.</p>	<p>Recentrer la mission et les interventions de la Sécurité du revenu sur les actions essentielles qui répondent aux besoins de la clientèle, en tenant compte des orientations gouvernementales et du contexte budgétaire.</p>
<p>Objectif 7 Finaliser la mise en place de l'agence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'élaboration des outils de gestion destinés à améliorer la performance de l'agence. • Conclure des ententes administratives avec différents partenaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. 	<p>Réaliser des travaux supplémentaires découlant de l'établissement du coût de revient.</p> <p>Compléter des analyses dans le cadre de l'établissement concurrentiel (<i>benchmarking</i>).</p> <p>Élaborer un plan d'action en matière de gestion des risques.</p> <p>Conclure en cours d'année :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une entente de gestion avec le Conseil du trésor; • une entente sur les allègements administratifs avec le Ministère. <p>Améliorer l'efficacité des relations qu'entretient l'agence avec les unités centrales du Ministère et les unités administratives dont les services sont en continuité avec ceux de l'agence.</p>
<p>Objectif 8 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 contrer la fraude.</p>	<p>Conclure une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick avant le 31 mars 2004.</p> <p>Mettre à jour d'ici au 31 mars 2004 les ententes d'échange de renseignements en vigueur avec le ministère de l'Éducation et la Société de l'assurance automobile du Québec.</p>
<p>Objectif 9 Contribuer à la redéfinition du cadre des relations entre le Ministère et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.</p>	<p>Amorcer l'exercice 2004-2005 avec un nouveau cadre de prestation des services de la Sécurité du revenu sur l'île de Montréal.</p>

5 Ressources allouées

Ressources allouées⁸

Les ressources dont dispose la Sécurité du revenu pour atteindre les résultats prévus au plan d'action 2003-2004 se répartissent ainsi :

Effectifs distribués (ETC)		
	3 223,6	(Régions, y compris la Ville de Montréal, et CCC)
	182,3	(Unités centrales)
	3 405,9⁹	
Budget de transfert (en milliers de dollars)		
Assistance-emploi	2 399 236,4	
Action emploi	34 926,8	
APPORT	31 900,0	
Gestion du dénuement	29 000,0	
Ententes régionales de partenariat	1 000,0	
	2 496 063,2	
Budget d'administration (en milliers de dollars)		
Budgets de rémunération	105 952,4	(Régions et CCC)
	10 135,1	(Unités centrales)
	3 292,9 ¹⁰	(Affectation avant distribution)
	-1 954,0 ¹¹	(Réduction budgétaire)
	117 426,4	
Budgets de fonctionnement	6 041,7	(Régions et CCC)
	1 998,9	(Unités centrales)
	1 745,0 ¹⁰	(Affectation avant distribution)
	9 785,6	
Entente avec la Ville de Montréal	48 248,2	
	175 460,2	

31

8. L'information rapportée dans cette section vient de la Direction du budget et des opérations financières du MESSF.
9. Ce nombre inclut les effectifs régulier, occasionnel et suppléant. S'ajouteront 57 ressources aux fins du Fonds d'initiatives en conformité (FIC). En cours d'exercice, 33,3 ETC affectés à l'évaluation de la conformité réelle seront transférés vers les régions.
10. Budgets liés au FIC, à la convention de l'Administration régionale Kativik et à diverses sommes destinées aux régions.
11. Cette compression budgétaire pourrait représenter une trentaine d'effectifs.

6 Facteurs de contingence

Facteurs de contingence

Certains facteurs peuvent influencer sur le degré d'atteinte des cibles de résultats définies 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;
- 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 disponibilité des organismes du milieu pour accueillir et accompagner les prestataires;
- le déroulement des négociations qui s'amorceront à l'automne 2003 dans la fonction publique québécoise;
- la mouvance du cadre financier du Ministère et ses effets éventuels sur les ressources allouées à la Sécurité du revenu.

Annexes

DÉFINITION DES SERVICES

AIDE FINANCIÈRE

A) Programme d'assistance-emploi

Prestation de base

Montant versé à un adulte seul ou à un couple afin de combler certains besoins reconnus par règlement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi. Le montant ne tient compte que des besoins de l'adulte ou des adultes compris dans le ménage, puisque 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 pour contraintes à l'emploi

Il existe trois types d'allocations pour contraintes à l'emploi, qui s'ajoutent à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi.

- Une allocation pour contraintes temporaires est accordée lorsque la personne remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :
 - i. Son état physique ou mental l'empêche, pour une période d'au moins un mois, de réaliser une activité liée à une démarche d'intégration à l'emploi.
 - ii. Elle est enceinte d'au moins 20 semaines.
 - iii. Elle garde un enfant à charge âgé de moins de cinq ans.
 - iv. Elle garde un enfant à charge âgé de cinq ans et plus qui ne fréquente pas l'école en raison d'un handicap ou parce qu'il n'y a pas de place disponible dans une maternelle à plein temps.
 - v. Elle est âgée de 55 ans ou plus.
 - vi. Elle est hébergée dans une maison pour victimes de violence conjugale.
 - vii. Elle procure des soins constants à une personne dont l'autonomie est réduite.
 - viii. Elle est responsable d'une résidence ou d'une famille d'accueil reconnue en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
 - ix. Elle est responsable d'un foyer d'accueil lié par contrat avec le ministère de la Sécurité publique.
 - x. Elle est placée en résidence d'accueil.
 - xi. Elle est prise en charge par une ressource intermédiaire.
- Une allocation pour contraintes sévères est accordée à la personne qui démontre que son état physique ou mental est affecté de façon significative, pour une durée permanente ou indéfinie, et que cela l'empêche de subvenir à ses besoins ou à ceux de sa famille.
- L'allocation mixte est accordée lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes à l'emploi. Par exemple, l'un des adultes montre des contraintes temporaires alors que l'autre présente des contraintes sévères.

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 une personne ex-détenue logée, en vue de sa réinsertion sociale, dans un établissement reconnu.

Prestations spéciales

Montant remboursé à une personne prestataire ou à un fournisseur pour payer les frais occasionnés par un besoin particulier dont les coûts ne sont considérés ni dans la prestation de base, ni dans les allocations pour contraintes à l'emploi, ni dans les ajustements.

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; 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.

Ajustements pour enfants à charge

Montant accordé à une famille prestataire avec enfants à charge mineurs qui ne reçoit pas le maximum de l'allocation familiale de la RRQ et du Supplément de la prestation nationale pour enfants du gouvernement fédéral, afin de combler la différence.

Une aide financière additionnelle est versée aux familles prestataires avec enfants à charge majeurs afin d'assurer que les besoins essentiels de ces enfants, s'ils sont aux études, seront comblés.

Carnet de réclamation (ou carte-médicaments)

Document permettant d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les examens de la vue et les soins dentaires.

Le carnet est accordé aux personnes prestataires de l'assistance-emploi. Il peut également être délivré, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire.

B) Autres mesures

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.

Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse

Montant versé par l'organisme jeunesse à la personne participant à Solidarité jeunesse. Cette aide financière est composée du total des montants suivants :

- une allocation correspondant à la prestation que la personne aurait reçue si elle avait été admise à l'assistance-emploi;
- un montant de 30 \$ pour chaque semaine de participation;
- un montant servant à couvrir en tout ou en partie les frais de garde et de transport directement liés à la participation à Solidarité jeunesse.

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 ont intégré le marché du travail entre le 1^{er} avril 2001 et le 30 novembre 2002. Les prestataires admissibles reçoivent 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.

Soutien financier aux mineures enceintes

Aide financière accordée aux mineures enceintes qui sont en situation de dénuement.

La mesure vise à offrir une aide financière fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître, à apporter une aide globale où l'assistance financière accompagne d'autres formes de soutien et d'encadrement et à accorder une aide financière temporaire de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance.

Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

Aide financière accordée à la personne licenciée et à sa famille, s'il y a lieu, afin de lui éviter d'avoir à quitter sa région pour chercher un nouvel emploi, de devoir puiser dans ses épargnes ou de liquider une partie de ses biens.

AIDE À LA PERSONNE

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 l'opération Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

- L'opération Place à l'emploi s'adresse en premier lieu aux nouveaux demandeurs et demandeuses voulant s'inscrire à l'assistance-emploi. Si la personne ne présente pas de problème l'empêchant *a priori* d'occuper un emploi, elle est dirigée vers Emploi-Québec, qui l'aide à repérer les emplois disponibles qu'elle serait en mesure d'occuper immédiatement. S'il n'y a pas de tels emplois disponibles ou si la personne éprouve des difficultés faisant obstacle à son intégration à l'emploi, elle est admise à l'assistance-emploi. L'opération s'adresse aussi aux personnes déjà présentes à l'aide de dernier recours, la priorité étant accordée aux prestataires ayant moins de deux ans de présence continue à l'assistance-emploi.
- L'obligation de parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les conduiront à une intégration réussie au 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 25 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 CLE et des organismes vers lesquels ils sont dirigés.

Accompagnement et références aux organismes externes (institutionnels et communautaires)

À l'intérieur du volet de sa mission qui concerne l'aide à la personne, 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.

Accompagnement dans le cadre de Ma place au soleil

Ma place au soleil s'adresse aux jeunes mères, avec priorité accordée aux chefs de famille monoparentale. Il s'agit d'une démarche d'accompagnement axée sur la formation diplômée dans des métiers ou des professions en demande, en vue d'une intégration durable au marché du travail et de la réduction de l'incidence de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté.

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.

DÉFINITION DES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Qualité des services

- 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'agente ou l'agent d'aide.
- Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle
Délai moyen, calculé en jours civils, entre la date de réception de la demande à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle et la date de transmission de la recommandation au CLE.
- Délai moyen d'attente des appels acheminés aux centres de communication avec la clientèle
Durée moyenne, calculée en secondes, entre le moment où la personne obtient une ligne aux centres de communication avec la clientèle et le moment où son appel est pris en charge par une agente ou un agent. Ce délai ne tient pas compte des abandons et des appels rejetés.
- Ratio de plaintes avec recommandation de modifications
Nombre de plaintes par 1 000 ménages actifs pour lesquelles le Bureau des renseignements et plaintes recommande, au cours de l'exercice financier, qu'une modification soit apportée afin d'y donner suite.
Ces plaintes peuvent être relatives au service à la clientèle, à l'aide financière ou à un autre facteur relevant de la Sécurité du revenu.
- Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision
Proportion des demandes de révision ayant donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

43

Aide à la personne

Nombre de références à Emploi-Québec, aux organismes jeunesse (dans le cadre de Solidarité jeunesse) et aux organismes externes (dans le cadre de l'accompagnement social)

Cet indicateur est la somme 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 l'opération Place à l'emploi et de l'obligation de parcours.
- Nombre de références aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse
Nombre de jeunes demandeurs et demandeuses 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 carrefours jeunesse-emploi (CJE) et les organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse.
- Nombre de références aux organismes externes dans le cadre de l'accompagnement social
Nombre d'adultes dirigés vers des organismes externes (institutionnels ou communautaires) dans le cadre du suivi d'accompagnement social.

- Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse
Pourcentage des jeunes demandeurs et demandeuses admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, qui se sont désistés en faveur de Solidarité jeunesse.
- Nombre de nouvelles participations à Ma place au soleil
Nombre de jeunes mères ayant entrepris une participation à Ma place au soleil au cours de l'exercice financier.
- Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil
Pourcentage des participantes à Ma place au soleil qui sont encore en démarche au terme de l'exercice financier ou qui ont quitté l'assistance-emploi ou encore qui ont obtenu un diplôme durant l'exercice.

APPORT

- Pourcentage de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT
*Proportion des ménages admissibles qui sont enregistrés au programme APPORT.
Les ménages admissibles sont les ménages actifs à l'assistance-emploi qui ont des enfants à charge et dont les revenus de travail sont supérieurs à 125 \$ de même que les ménages avec enfants à charge dont le dossier a été annulé au cours des six derniers mois 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.*
- Nombre de familles participant 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 ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, ou de la part du ministère du Revenu du Québec 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 ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille aussi longtemps que leur dossier possède ce statut.