

**Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu**  
Version abrégée

## **Avant-propos**

Le plan d'action de la Sécurité du revenu présente les grandes orientations et les objectifs prévus ainsi que les cibles de résultats à atteindre pour 2002-2003.

La version complète du plan d'action est disponible dans le site Internet.

---

## Indicateurs de performance et cibles de résultats

Aide financière			
	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2001-2002	2002-2003
<b>DÉLAI DE TRAITEMENT</b>	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)	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.
<b>PLAINTES</b>	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.
<b>RÉVISION</b>	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.
<b>APPORT</b>	Nombre de ménages actifs au programme APPORT	30 342 ménages actifs en 2001	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.
<b>ACTION EMPLOI</b>	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.

Aide aux personnes			
	Indicateurs	Cibles de résultats	
		2001-2002	2002-2003
<b>RÉFÉRENCES</b>	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)	155 207 références	Procéder à 155 207 références d'ici au 31 mars 2003.
<b>SOLIDARITÉ JEUNESSE</b>	Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans	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 %
<b>INITIATIVES LOCALES ET RÉGIONALES</b>	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
<b>QUALITÉ DES SERVICES</b>	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.
<b>QUALITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES AU CCC</b>	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.
<b>Économies réalisées à l'assistance-emploi</b>	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
<b>RECOUVREMENT</b>	Valeur des sommes recouvrées par la Sécurité du revenu	Encaissements de 38,7 M\$	Générer des encaissements en recouvrement régulier de 38,4 M\$.

## Objectifs particuliers pour 2002-2003

Objectifs particuliers	Résultats attendus
<b>Objectif 1 : Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté</b>	
	<p>Actualisation en cours d'exercice des décisions gouvernementales relevant de la responsabilité de la Sécurité du revenu.</p> <p>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).</p>
<b>Objectif 2 : Poursuivre le développement de l'offre de service de la Sécurité du revenu</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre l'implantation d'une intervention intégrée (aide financière et aide aux personnes).</li> <li>▪ Réviser le traitement des dossiers et des approches d'intervention propres aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi.</li> <li>▪ Améliorer la complémentarité et les arrimages avec Emploi-Québec dans une perspective de continuum de services.</li> <li>▪ Contrer la violence faite aux personnes prestataires.</li> <li>▪ Contrer la violence faite aux personnes prestataires.</li> <li>▪ Poursuivre le développement de systèmes destinés à faciliter le travail des agentes et des agents.</li> <li>▪ Poursuivre l'implantation des centres de communication avec la clientèle.</li> </ul>	<p>Formation des gestionnaires et du personnel en matière d'accompagnement terminée le 31 mars 2003.</p> <p>Élaboration en cours d'année d'un mode d'évaluation de l'aide à la personne.</p> <p>Analyse préliminaire de scénarios d'intervention tenant compte des profils de clientèle à développer en cours d'année.</p> <p>Proposition en cours d'année d'orientations organisationnelles concernant la salle multiservice en partenariat avec Emploi-Québec.</p> <p>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.</p> <p>Interventions adaptées pour les clientèles éloignées du marché du travail à développer en cours d'année.</p> <p>Sensibilisation des gestionnaires et du personnel terminée en juin 2002.</p> <p>Formation des gestionnaires et du personnel terminée à l'automne 2002.</p> <p>Renforcement en cours d'année du partenariat avec les organismes s'occupant de personnes violentées.</p> <p>Sensibilisation des gestionnaires et du personnel terminée en juin 2002.</p> <p>Formation des gestionnaires et du personnel terminée à l'automne 2002.</p> <p>Renforcement en cours d'année du partenariat avec les organismes s'occupant de personnes violentées.</p> <p>Mise en place de 24 nouvelles chaînes de situation d'ici au 31 mars 2003.</p> <p>Desserte de 32 % des prestataires à partir du CCC de Gaspé d'ici à la fin de mars 2003</p> <p>Mise en place d'un deuxième centre de communication avec la clientèle qui entreprendra ses activités le 1<sup>er</sup> avril 2003.</p> <p>Nouvelles infrastructures téléphoniques et informatiques en état de fonctionnement pour les deux CCC le 31 mars 2003.</p> <p>Optimisation des processus des centres de communication avec la clientèle et des CLE en cours d'exercice.</p>

**Objectif 3 : Finaliser la mise en place de l'agence**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terminer l'élaboration des coûts de revient entreprise en 2001-2002</li> </ul> | <p>Coûts de revient détaillés des services de l'agence en fonction au 31 mars 2003.</p> |
|---|---|
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revoir la Convention de performance et d'imputabilité.</li> </ul> | <p>Analyse de fiabilité et révision des indicateurs terminées en septembre 2002<br/>Nouvelle convention prête en décembre 2002.</p> |
|--|---|
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conclure des contrats de partenariat ou de gestion avec d'autres unités administratives du Ministère.</li> </ul> | <p>Entente sur les allègements avec le MESS conclue à l'automne 2002.<br/>Entente de gestion conclue avec la DBOF en avril 2002.<br/><br/>Ententes de gestion avec la DGATI, la DRES, la DRH, la DC et la DRM conclues à l'automne 2002.<br/><br/>Contrats de partenariat négociés en cours d'année avec Emploi-Québec, le Centre de recouvrement, le BRP et la Direction du service de révision.</p> |
|---|---|
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place l'entente de gestion conclue avec le Conseil du trésor.</li> </ul> | <p>Opérationnalisation des allègements prévus.</p> |
|---|--|

**Objectif 4 : Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services et le développement d'une culture d'innovation**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité des services.</li> </ul> | <p>Mise en place d'une stratégie d'assurance qualité en cours d'exercice.<br/>Intégration des priorités d'amélioration de la qualité des services dans les plans locaux.</p> |
|---|--|
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuer au renouvellement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.</li> </ul> | <p>Nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens d'ici au 1<sup>er</sup> avril 2003.</p> |
|--|--|
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement de la culture d'innovation et étendre celle-ci à l'ensemble du réseau</li> </ul> | <p>Organisation d'activités de communication et de mobilisation.<br/>Développement de nouveaux projets Innovation, et relevé semestriel de ceux-ci.</p> |
|---|---|
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplifier les méthodes et les processus et améliorer les communications avec la clientèle.</li> </ul> | <p>Amélioration des processus relatifs à la réévaluation annuelle, aux pensions alimentaires, aux remises de chèques et à la contribution alimentaire parentale.<br/><br/>Recommandations visant la simplification progressive de divers processus opérationnels et de gestion.<br/><br/>Simplification des avis de décision destinés à la clientèle.</p> |
|---|---|

**Objectif 5 : 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**

Mise à jour d'ici au 31 mars 2003 de l'entente d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu du Québec  
  
Conclusion d'une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick avant le 31 mars 2003.

**Objectif 6 : Élaborer en collaboration avec le ministère de l'Éducation un programme d'études collégiales visant à former les agents d'aide socio-économique**

Analyse de pertinence réalisée d'ici à l'automne 2002.  
  
Si l'analyse de pertinence s'avère concluante, détermination d'ici au 31 mars 2003 des compétences à développer.

**Objectif 7 : 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**

Dépôt d'ici au 1<sup>er</sup> octobre 2002 d'un projet d'entente.  
  
Approbation du projet par les autorités compétentes au plus tard le 31 décembre 2002