

# Modernisation

de la gestion publique

## Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu

# Modernisation

de la gestion publique

## Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu

Dépôt légal – 2001  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-550-38526-8  
© Gouvernement du Québec, 2001

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	5
<b>1. Présentation de la Sécurité du revenu</b> .....	7
<b>2. Orientations et enjeux</b> .....	9
<b>3. Indicateurs de performance et cibles de résultats 2001-2002</b> .....	11
<b>4. Objectifs particuliers pour 2001-2002</b> .....	14
<b>5. Ressources allouées</b> .....	16
<b>6. Facteurs de contingence</b> .....	17
 <b>ANNEXES</b>	
Annexe I Définition des services .....	21
Annexe II Définition des indicateurs .....	25
Annexe III Présentation des indicateurs selon les axes d'intervention .....	31



# Introduction

À l'occasion de sa transformation en agence, le 1<sup>er</sup> avril 2001, la Sécurité du revenu a soumis et fait approuver une convention de performance et d'imputabilité qui décrit ses responsabilités et obligations et constitue son cadre de fonctionnement.

Le présent plan d'action précise les résultats sur lesquels s'engage la Sécurité du revenu au cours de son premier exercice comme agence. Il s'inscrit dans la continuité du plan stratégique du Ministère et annonce des engagements relatifs aux responsabilités spécifiques de la Sécurité du revenu, notamment en matière de lutte contre la pauvreté. De plus, les cibles présentées dans le plan d'action sont de nature à répondre aux engagements qu'elle a pris envers sa clientèle dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le degré d'atteinte de ces cibles sera mesuré grâce aux indicateurs de performance définis dans la convention de performance et d'imputabilité. Ce sont là les deux premiers documents du cadre de gestion par résultats. Le troisième document de ce cadre de gestion, le rapport de gestion annuel qui sera présenté à la fin de l'année budgétaire, rendra compte des résultats obtenus par l'agence.

La première année d'existence de de la Sécurité du revenu, comme agence, en est une d'appropriation du nouveau cadre de gestion par l'ensemble des gestionnaires et du personnel. C'est aussi une période de conception et d'adaptation de moyens dont l'agence a besoin pour atteindre ses objectifs. Il faut donc s'attendre à ce que l'organisation évolue. Cependant, c'est avec confiance et enthousiasme que nous présentons ce plan d'action. Il représente la vision actuelle la plus juste possible des priorités et des moyens à mettre en œuvre pour les réaliser.

Nous convions donc l'équipe de direction et le personnel de la Sécurité du revenu à collaborer activement au succès de la nouvelle agence.

**André Trudeau**  
Sous-ministre



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

La lutte contre le chômage et l'exclusion économique et sociale et, par conséquent, contre la pauvreté qui en résulte, s'impose comme une priorité pour le gouvernement. En aidant financièrement les prestataires de l'assistance-emploi et en favorisant leur autonomie, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté au Québec. En 2000-2001, elle a soutenu 371 282 ménages<sup>1</sup> en leur versant une somme de près de 2,7 milliards de dollars dans le cadre de l'assistance-emploi.

### MISSION DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

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

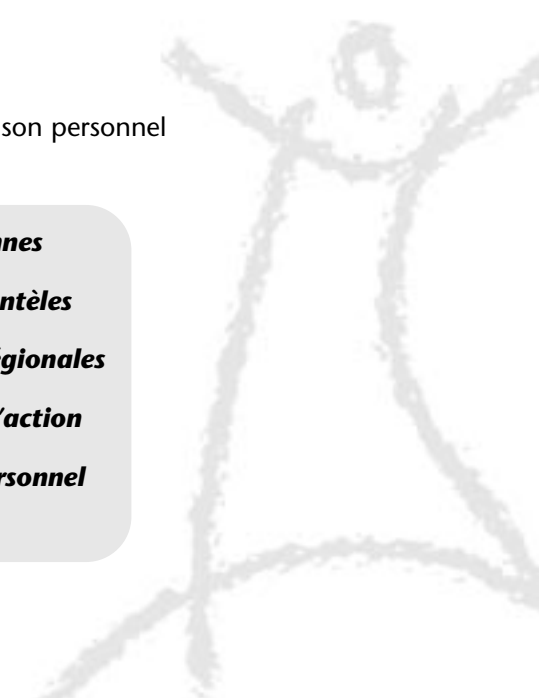
C'est pour accomplir cette mission, tout en contribuant aux orientations gouvernementales en matière de lutte contre la pauvreté et aux orientations ministérielles du plan stratégique, que la Sécurité du revenu a élaboré le présent plan d'action.

### VALEURS

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

- **Confiance dans le potentiel des personnes**
- **Justice et équité dans le traitement des clientèles**
- **Respect des réalités individuelles, locales et régionales**
- **Valorisation du partenariat comme mode d'action**
- **Reconnaissance de la compétence de son personnel comme base de son offre de service**

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



## CLIENTÈLE

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi et des familles qui reçoivent un supplément de revenu. En 2000-2001, elle a soutenu 576 614 prestataires répartis dans 371 282 ménages<sup>2</sup>. L'offre de service de la Sécurité du revenu est également assujettie à la loi et aux règlements en matière d'aide financière, mais elle est aussi adaptée aux caractéristiques de sa clientèle en matière d'aide aux personnes.

### Assistance-emploi

- Personnes sans contraintes (44 % des prestataires adultes);
- Personnes présentant des contraintes temporaires qui les empêchent d'occuper un emploi (26 % des prestataires adultes);
- Personnes présentant des contraintes sévères qui les empêchent d'occuper un emploi (30 % des prestataires adultes).

### Aide aux familles à faible revenu

- Familles de travailleurs à faible revenu avec enfant à charge (programme APPORT);
- Familles de travailleurs à faible revenu se qualifiant pour la carte-médicaments.

### Incitatifs au travail

- Prestataires ayant intégré le marché du travail et se qualifiant pour un supplément de revenu (Action emploi)<sup>3</sup>.

## SERVICES

Les services offerts par l'agence se divisent en deux volets : l'aide financière et l'aide aux personnes (voir l'annexe I).

### Aide financière

- Prestation de base
- Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires ou sévères
- Prestation pour adulte hébergé
- Prestation pour besoins spéciaux
- Supplément de revenu (Action emploi)
- Prestation APPORT
- Carte-médicaments

### Aide aux personnes

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

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

3. Compte tenu du dernier discours sur le budget, l'agence offrira, en plus des services d'aide financière déjà énumérés, un nouveau service de supplément de revenu. Ce nouveau service, appelé « Action emploi » est destiné aux prestataires qui, après avoir reçu des prestations d'assistance-emploi pendant une période d'au moins 36 mois, intégreront le marché du travail à raison de 130 heures par mois. Cette nouvelle mesure, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002, sera définie au cours de l'exercice financier 2001-2002. Les prestataires qui intégreront le marché du travail entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 30 novembre 2002 et qui se qualifient pour cette mesure pourront en bénéficier.

## 2. Orientations et enjeux

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et les règlements qui en découlent :

- établissent la réciprocité des droits et obligations des prestataires;
- régissent l'octroi de l'aide financière aux personnes.

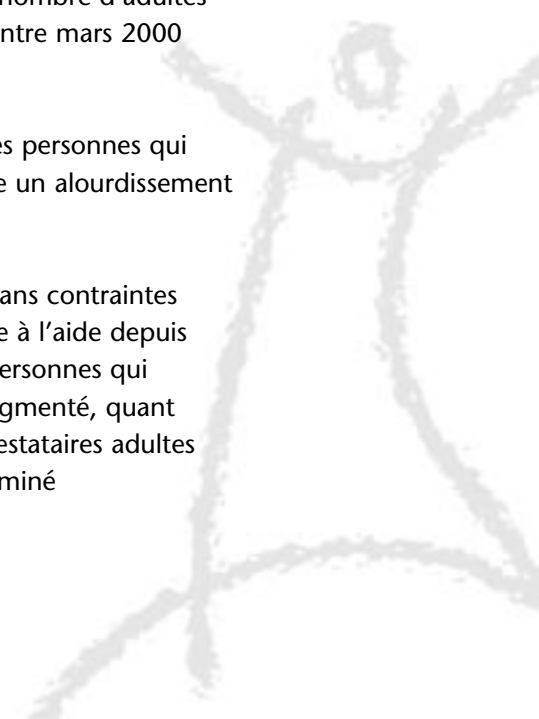
Ces dispositions législatives balisent l'offre de service de la Sécurité du revenu. L'aide financière de dernier recours constitue une importante responsabilité que la Sécurité du revenu doit assumer avec équité et intégrité. Les besoins des personnes vont cependant au-delà de la stricte aide financière. C'est ainsi que la Sécurité du revenu a précisé sa mission et a renouvelé son offre de service. Celle-ci met davantage l'accent sur les mises en mouvement des prestataires et le soutien qu'il convient d'apporter à leur démarche vers l'autonomie et leur insertion professionnelle, et sur le soutien des familles de travailleurs à faible revenu pour prévenir le recours au régime d'assistance-emploi.

En matière d'aide aux personnes, l'offre de service de la Sécurité du revenu consiste principalement à cerner, chez les personnes qui reçoivent ou ont le droit de recevoir des prestations d'assistance-emploi, les situations problématiques qui peuvent faire obstacle à leur démarche d'insertion sociale et professionnelle et à les diriger vers des ressources institutionnelles ou communautaires. La Sécurité du revenu peut également contribuer à résoudre des situations problématiques collectives en offrant des services adéquats et adaptés. Pour ce faire, elle collabore avec Emploi-Québec ainsi qu'avec les organismes du milieu.

Au cours des dernières années, le nombre de prestataires de l'assistance-emploi a diminué grâce, entre autres, à la bonne performance de l'économie et aux efforts soutenus de la Sécurité du revenu et de son partenaire, Emploi-Québec. En dépit du resserrement de l'admissibilité à l'assurance-emploi qui a provoqué une hausse des demandes d'aide, le nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail a diminué de 5,5 % entre mars 2000 et mars 2001 et de 24,8 % depuis mars 1996.

Ces baisses successives du nombre de prestataires ont surtout favorisé les personnes qui étaient les plus susceptibles d'intégrer le marché du travail. Il en découle un alourdissement relatif de la clientèle inscrite à l'assistance-emploi.

De mars 1996 à mars 2001, la proportion des adultes aptes au travail (sans contraintes à l'emploi ou avec contraintes temporaires) ayant une durée consécutive à l'aide depuis moins de deux ans est passée de 27,2 % à 26,1 %. La proportion des personnes qui recevaient des prestations sans interruption depuis trois ans et plus a augmenté, quant à elle, de 45 % à 50,1 %. De plus, en mars 2001, parmi les 297 872 prestataires adultes sans contraintes, 62,9 % dont la scolarité était connue n'avaient pas terminé la 5<sup>e</sup> secondaire.





Par rapport à l'évolution de la clientèle, deux autres phénomènes attirent l'attention. Il semble qu'un fossé de plus en plus grand se creuse entre les personnes capables d'intégrer rapidement le marché du travail et celles qui en sont plus éloignées. Par ailleurs, de nouveaux visages de la pauvreté se dessinent. On observe un plus grand nombre de travailleurs à très faible revenu, à statut précaire, à temps partiel ou sur appel. Il semble toutefois qu'un pourcentage élevé de personnes ayant des contraintes temporaires soit des femmes ou des jeunes qui ont des enfants à charge et qui présentent un bon potentiel de réinsertion socioprofessionnelle. Les interventions de la Sécurité du revenu auprès de cette jeune clientèle doivent être rapides et énergiques. En effet, on constate que les jeunes qui commencent à recevoir des prestations d'assistance-emploi à l'âge de 18 ans courent le risque de continuer de dépendre du programme pendant une très longue période ou d'y revenir périodiquement. On sait également que la probabilité de sortir du programme diminue avec l'augmentation du nombre de mois passés à l'assistance-emploi.

Par ailleurs, la situation économique actuelle indique qu'un ralentissement est en cours. Le contexte économique qui, depuis quelques années, était favorable à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale risque donc, dans un avenir rapproché, de nuire aux efforts des prestataires ainsi qu'à ceux de la Sécurité du revenu.

Afin d'accomplir sa mission, la Sécurité du revenu agit en complémentarité avec Emploi-Québec, ses partenaires institutionnels et les organismes du milieu. Sa capacité d'offrir à sa clientèle un soutien approprié et adapté à leur situation particulière dépend, pour une bonne part, de leur capacité et de leur volonté de se mobiliser pour encourager l'insertion sociale et professionnelle des prestataires de l'assistance-emploi.

C'est dans cette perspective que la Sécurité du revenu adhère aux orientations stratégiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et qu'elle inscrit son plan d'action dans la foulée de ces orientations :

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

### 3. Indicateurs de performance

et cibles de résultats 2001-2002

#### 3.1 Indicateurs de volumes d'activités

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

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

### 3.2 Indicateurs de résultats

Pour l'année 2001-2002, la Sécurité du revenu a identifié des cibles en fonction des indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité. Le tableau de bord du suivi des résultats sera disponible sur Internet en janvier 2002. L'annexe II présente la définition des indicateurs de résultats et l'annexe III, les indicateurs selon les axes d'intervention du Ministère.

<b>Aide financière</b>		
	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles de résultats</b>
<b>Délai de traitement</b>	Délai moyen de traitement à l'attribution initiale	Maintenir le délai moyen de traitement des nouvelles demandes remplies à 10 jours civils ou moins
	Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation adressées au Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS)	Maintenir le délai moyen de traitement des demandes d'évaluation adressées au SEMS à 12 jours civils ou moins
	Taux moyen de traitement des demandes de révision au Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS)	Traiter les demandes de révision au SEMS dans un délai de 30 jours civils ou moins
<b>Plaintes</b>	Nombre de plaintes, avec correctifs, relatives à l'aide financière	Réduire de 10 % le nombre de plaintes, avec correctifs, relatives à l'aide financière (de 414 en 2000-2001 à 373 en 2001-2002)
<b>Révision</b>	Ratio des demandes de révision par 1 000 dossiers	Maintenir le ratio des demandes de révision inférieur à 2,9 par 1 000 dossiers
	Taux composé des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	Maintenir le taux composé de décisions modifiées à la suite d'une demande de révision inférieur à 25 %
<b>APPORT</b>	Taux de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	Maintenir le taux de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT à 40 %
<b>Action emploi</b>	Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi	15 000 adultes reçoivent un supplément de revenu de travail au 31 mars 2002

## Aide aux personnes

	Indicateurs	Cibles de résultats
Références totales	Nombre de références totales	155 207 références au 31 mars 2002
Références à Emploi-Québec	Nombre de références à Emploi-Québec	95 110 références au 31 mars 2002
Références dans le cadre de Solidarité jeunesse	Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, 18 mois après le dépôt de la demande d'aide financière	Atteindre un taux de 75 % de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans après 18 mois
	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	Maintenir un taux de désistement de 60 % en faveur de Solidarité jeunesse
Références aux organismes externes	Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)	52 807 références aux organismes institutionnels et communautaires au 31 mars 2002
Initiatives locales et régionales	Suivi de l'évolution des initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes	

## Communs à tous les services

	Indicateurs	Cibles de résultats
Coût de revient	Coût de revient par dossier géré	Élaboration du coût de revient par dossier géré pour avril 2002
Qualité des services	Taux de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (outils de mesure à définir)
	Nombre de plaintes, avec correctifs, relatives au service à la clientèle	Réduire de 10 % le nombre de plaintes, avec correctifs, relatives au service à la clientèle (de 458 en 2000-2001 à 412 en 2001-2002)
Qualité des services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle (CCC)	Nombre d'adultes bénéficiant du service	Poursuivre le déploiement du CCC afin de servir 140 000 prestataires adultes au 31 mars 2002
	Délai moyen d'attente	Répondre à 70 % des appels téléphoniques en moins de 30 secondes
	Taux d'abandon des appels en attente	Limiter à 7 % le taux d'abandon des appels mis en attente
	Taux de rejet des appels faute de ligne disponible	Limiter à 5 % le taux de rejet des appels faute de ligne disponible
Économies générées à l'assistance-emploi (conformité, sorties de l'aide et autres interventions)	Valeur totale des économies générées par les interventions de l'agence auprès de la clientèle	Générer, par les interventions auprès des clientèles (conformité, sorties de l'aide et autres), des économies de 256 M\$ par rapport aux prévisions annuelles de dépenses totales
Recouvrement	Sommes recouvrées par le réseau de la Sécurité du revenu	Augmenter les sommes recouvrées par le réseau de la Sécurité du revenu de 47,1 M\$ à 55,1 M\$

## 4. Objectifs particuliers pour 2001-2002

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés dans la convention de performance et d'imputabilité, la Sécurité du revenu a établi des objectifs particuliers pour 2001-2002 afin d'assurer la consolidation et l'amélioration de son offre de service.

Objectifs particuliers	Cibles de résultats
<p><b>Objectif 1</b> Faire évoluer l'intervention actuelle vers une intervention intégrant les dimensions de l'aide financière et de l'aide aux personnes, tout en offrant un soutien au personnel pour l'appropriation de cette nouvelle approche et la création d'outils pour la soutenir.</p>	<p>Réalisé à 100 % au 31 mars 2002.</p>
<p><b>Objectif 2</b> Revoir, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, le contenu de la formation de base destinée aux nouveaux agents d'aide socio-économique pour mettre au point un programme de formation qui sera reconnu plus tard.</p>	<p>Travaux terminés pour le 31 mars 2002.</p>
<p><b>Objectif 3</b> 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. Dans cette perspective, cinq ententes qui autorisent des échanges de renseignements susceptibles de faciliter la détection d'éventuelles irrégularités seront révisées avec autant de ministères et organismes.</p>	<p>Cinq ententes d'échange de renseignements révisées pour le 31 mars 2002 : Régie des rentes du Québec, ministère de l'Éducation du Québec, ministère du Revenu du Québec, Régie de l'assurance maladie du Québec et Développement des ressources humaines du Canada.</p>
<p><b>Objectif 4</b> Mettre en œuvre la mesure Action emploi annoncée dans le dernier discours du budget.</p>	<p>Mise en œuvre pour le 31 décembre 2001.</p>
<p><b>Objectif 5</b> Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté par la mise en place d'éventuels programmes, mesures et stratégies à la demande du Ministère.</p>	
<p><b>Objectif 6</b> Élaborer et mettre en place un plan de service à la clientèle adapté aux particularités du territoire de chaque CLE.</p>	<p>153 plans de service au 15 juin 2001.</p>
<p><b>Objectif 7</b> Poursuivre l'application du parcours obligatoire mis en place le 1<sup>er</sup> février 2001.</p>	
<p><b>Objectif 8</b> Simplifier les avis de décision destinés à la clientèle.</p>	<p>1 000 avis révisés au 31 décembre 2001.</p>

**Objectifs particuliers****Cibles de résultats****Objectif 9**

Assurer l'appropriation, par le personnel et les gestionnaires, du nouveau cadre de gestion par résultats et réaliser les travaux qu'exige la création de l'agence : détermination des allègements requis et négociation d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor, élaboration d'ententes de partenariat et d'ententes de service et détermination du coût de revient des services et de la fiabilité des indicateurs de reddition de comptes publique.

Travaux réalisés pour le 31 mars 2002.

**Objectif 10**

Mettre en vigueur la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans chacun des CLE.

153 plans locaux à l'automne 2001.

**Objectif 11**

Simplifier progressivement les méthodes de gestion et de service à la clientèle de la Sécurité du revenu.

Identification des dossiers et recommandations déposées le 31 octobre 2001 et mise en application des premières recommandations pour le 31 mars 2002.

**Objectif 12**

Revoir la « Convention liant le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu ».

Révision terminée le 1<sup>er</sup> avril 2002.



## 5. Ressources allouées

Les ressources dont dispose la Sécurité du revenu pour l'exercice 2001-2002 se répartissent ainsi :

<b>Effectif distribué (ETC) :</b>	3 441	(régions, incluant la Ville de Montréal)
	<u>195</u>	(unités centrales)
	<b>3 636</b>	<b>(Total)</b>

**Budget de transfert : 2 505 950 400 \$**

### Budget d'administration

Budgets de rémunération :	106 965 200 \$	(régions)
	<u>17 315 100 \$</u>	(unités centrales)
	124 280 300 \$	(total)
Budgets de fonctionnement :	5 496 000 \$	(régions)
	<u>3 797 400 \$</u>	(unités centrales)
	9 293 400 \$	(total)
Entente avec la Ville de Montréal :	49 268 900 \$	
<b>Budget d'administration total :</b>	<u>182 842 600 \$</u>	

## 6. Facteurs de contingence

Certains facteurs peuvent influencer sur l'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 actuelles, elles 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 et l'évolution de la clientèle ayant des contraintes temporaires ou sévères***
- ***La disponibilité des organismes du milieu pour accueillir et accompagner les prestataires***
- ***Le dynamisme du milieu et le contexte social, incluant le degré de mobilisation des partenaires à l'égard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale***







# Annexes

# 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 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 générés par des soins particuliers que nécessite l'état de santé (diabète, grossesse, allaitement, hémodialyse, besoin d'oxygène); orthèses, prothèses, équipement et accessoires pour la santé et la sécurité; certains frais scolaires pour les enfants à charge; autres frais occasionnés par des situations difficiles comme un décès, un incendie, un sinistre, un déménagement causé par la séparation des conjoints, etc.

### *PRESTATION APPORT*

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

### *SUPPLÉMENT 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<sup>er</sup> 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 cumulé, au 30 novembre 2001, 36 mois de présence à l'assistance-emploi sur une période de 45 mois;
- avoir cumulé, au cours du mois précédant le versement du supplément, 130 heures de travail dans un ou des emplois non subventionnés dans le cadre des mesures actives d'aide à l'emploi;
- ne pas avoir déjà bénéficié de la mesure.

### **AIDE AUX PERSONNES**

#### *ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES À EMPLOI-QUÉBEC*

Référence d'une personne prestataire 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 la Sécurité du revenu. Le Parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les amèneront à une insertion réussie sur le marché du travail.

En vertu des dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale 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 enfant 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.

*ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES AUX ORGANISMES EXTERNES (INSTITUTIONNELS ET COMMUNAUTAIRES)*

Dans le cadre du volet de sa mission qui concerne l'aide aux personnes, la Sécurité du revenu offre aux prestataires aux prises avec des 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 sont adaptées.

# Définition des indicateurs

## INDICATEURS DE RÉSULTATS

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

### INDICATEURS DE RÉSULTATS POUR L'AIDE FINANCIÈRE

#### Délai de traitement

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

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

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

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

Délai moyen, calculé en jours 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.

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

Nombre de décisions dont le délai de traitement se situe à l'intérieur de 30 jours civils, divisé par le total des décisions finales. Ce résultat est ensuite multiplié par 100.

#### Plaintes

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

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

#### Révision

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

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

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

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

## **APPORT**

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

### **APPORT**

Proportion des ménages actifs ou annulés à l'assistance-emploi qui sont enregistrés au programme APPORT par rapport au nombre de ménages admissibles au programme. Les ménages admissibles sont les ménages actifs à l'assistance-emploi avec enfants à charge et dont les revenus de travail sont supérieurs à 125 \$ ainsi que les ménages avec enfants à charge qui sont 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.

Cet indicateur vient répondre à l'indicateur ministériel du nombre de familles avec dossier en « paiement d'acompte » ou « paiement suspendu » à un mois donné. Ces familles, composées d'au moins un enfant à charge, ont reçu une aide financière pour le mois observé ou sont susceptibles de recevoir une aide financière au cours de l'année. L'aide financière est versée mensuellement par le Ministère ou par le ministère du Revenu lors 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 \$ ou moins reçoivent le statut de « paiement suspendu »; tant que ce statut est maintenu, aucun acompte mensuel n'est versé à la famille par le Ministère.

## **Action emploi**

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

### **Action emploi**

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

## **INDICATEURS DE RÉSULTATS POUR L'AIDE AUX PERSONNES**

### **Références à Emploi-Québec**

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

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

### **Références dans le cadre de Solidarité jeunesse**

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

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

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

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

Cet indicateur viendra 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.

### **Références aux organismes externes**

- **Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)**  
Nombre cumulatif de références d'adultes à des organismes externes dans le cadre du suivi d'accompagnement social.

## **INDICATEURS DE RÉSULTATS COMMUNS À TOUS LES SERVICES**

### **Coût de revient**

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

### **Qualité des services**

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

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

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

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

### **Qualité des services téléphoniques Centre de communication avec la clientèle**

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

Nombre de prestataires adultes bénéficiant des services du CCC.

- **Délai moyen d'attente**

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

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

Nombre d'abandons par rapport au total des appels 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 générées à l'assistance-emploi**

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

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

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

### **Recouvrement**

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

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

### **INDICATEURS DE VOLUMES D'ACTIVITÉS**

Ces indicateurs servent à présenter les activités de l'agence sur lesquels elle ne détient aucun contrôle quant aux volumes de production, puisqu'elle est tenue de répondre à la demande. 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.



## AIDE FINANCIÈRE

### Prestation de base

- **Nombre de ménages actifs**

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

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

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

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

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### Allocations supplémentaires

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

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### Prestation pour adulte hébergé

- **Nombre d'adultes avec prestation pour adulte hébergé**

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### **Prestation pour besoins spéciaux**

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

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### **Prestation APPORT**

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

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### **Prestation Action emploi**

- **Nombre cumulatif de demandes de supplément**

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

- **Déboursés réels cumulatifs**

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

### **Carte-médicaments**

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

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

# Présentation des indicateurs

## selon les axes d'intervention

Les catégories d'indicateurs du Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu sont liées aux axes d'intervention de la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### Axe d'intervention 1

**Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance au régime d'assistance-emploi**

- Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans
- Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse

### Axe d'intervention 2

**Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale**

- Références à Emploi-Québec
- Références à Solidarité Jeunesse
- Références aux organismes externes
- Programme APPORT
- Programme Action emploi

### Axe d'intervention 3

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

- Initiatives locales et régionales :  
« Ma place au soleil », « Lutter contre l'isolement » et autres programmes locaux

### Axe d'intervention 4

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

- Coût de revient
- Taux de satisfaction de la clientèle
- Plaintes (aide financière, service à la clientèle)
- Qualité des services téléphoniques du CCC
- Demandes de révision
- Délais de traitement (à l'attribution initiale et du traitement des demandes au SEMS)
- Économies générées à l'assistance-emploi
- Recouvrement

POUR DE MEILLEURS  SERVICES AUX CITOYENS

