

**Rapport sur la mise en œuvre
de la Loi sur les prestations familiales**

2002

Ont collaboré à la production de ce rapport :

Annie Boucher, Wilhelmine Desjardins, Pierre Fournier, Denis Fugère, Luce Gobeil, Renée Grondin, Nathalie Madore, France Noël, Mario Pépin et Sonia Potvin de la Régie des rentes du Québec ainsi que Lucie Gagnon du ministère de la Famille et de l'Enfance. Les travaux de dactylographie et de mise en page ont été réalisés par Nathalie Auclair de la Régie des rentes du Québec.

Note au lecteur :

Certaines données du présent rapport peuvent différer de celles qui figurent dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Régie des rentes du Québec. Ces différences s'expliquent par le fait que les périodes de référence ne sont pas les mêmes ou que certaines données ont été ajustées pour assurer une continuité dans les séries chronologiques.

Le présent rapport peut être consulté à la section « Publications » du site Internet du ministère de la Famille et de l'Enfance, dont l'adresse est : **www.mfe.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-39876-9

© Gouvernement du Québec

02-607-01

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport de mise en œuvre des cinq premières années d'application de la Loi sur les prestations familiales.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance,

Linda Goupil
Octobre 2002

Madame Linda Goupil
Ministre d'État à la Famille et à l'Enfance
1122, chemin Saint-Louis
Sillery

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport de mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales, préparé par la Régie des rentes qui assume la fonction de gestionnaire du programme des prestations familiales du Québec.

Je vous prie d'agréer, Madame la ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre de la Famille et de l'Enfance,

Pierre Roy
Juin 2002

Monsieur Pierre Roy
Sous-ministre
Ministère de la Famille et de l'Enfance
1122, chemin Saint-Louis
Sillery

Cher collègue,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport de mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales* qui fait état du travail accompli depuis cinq ans par la Régie des rentes dans l'administration de l'*allocation familiale* et de l'*allocation pour enfant handicapé*.

Le rapport présente d'abord le contexte et les enjeux liés à l'instauration de la nouvelle allocation familiale. Il expose en deuxième lieu l'approche adoptée par la Régie pour gérer ce programme, notamment ses efforts en matière de service à la clientèle.

Les problèmes résolus dans la mise en œuvre de l'allocation familiale sont ensuite énoncés et explicités.

Enfin, le rapport présente un premier bilan des modifications apportées à l'allocation pour enfant handicapé.

Je vous prie d'agréer, cher collègue, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le président-directeur général de la Régie des rentes,

Guy Morneau
Juin 2002

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET ENJEUX	1
1.1 Passage d'un programme universel à un programme sélectif.....	1
1.2 Évolution de la clientèle et des sommes versées	3
1.3 Création du ministère de la Famille et de l'Enfance.....	4
1.4 Nouveaux partenaires de la Régie des rentes	5
1.5 Protection des renseignements personnels.....	6
1.6 Déploiement administratif à la Régie des rentes.....	7
1.7 Conséquences sur les coûts d'administration	10
CHAPITRE 2 : GESTION DES PRESTATIONS FAMILIALES À LA RÉGIE DES RENTES	15
2.1 Cadre de gestion de la qualité des services	15
2.2 Gestion des prestations familiales au quotidien	16
2.3 Renseignements à la clientèle	20
2.4 Demandes de révision.....	24
2.5 Plaintes.....	25
2.6 Mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle	29
CHAPITRE 3 : PROBLÈMES RÉSOLUS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE L'ALLOCATION FAMILIALE	31
3.1 Problèmes résolus par des mesures administratives	31
3.2 Problèmes résolus par des modifications réglementaires	33
CHAPITRE 4 : MODIFICATIONS APPORTÉES À L'ALLOCATION POUR ENFANT HANDICAPÉ	39
4.1 Lacunes de l'ancien règlement.....	39
4.2 Dispositions du nouveau règlement	41
4.3 Premier bilan de mise en oeuvre du nouveau règlement	42
CONCLUSION	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Familles et enfants admissibles et bénéficiaires de l'allocation familiale	3
Tableau 2 :	Sommes versées au titre de l'allocation familiale et allocation moyenne.....	3
Tableau 3 :	Répartition des familles bénéficiaires et des sommes versées en 2001	4
Tableau 4 :	Évolution des coûts d'administration des prestations familiales.....	10
Tableau 5 :	Produits et services de la Régie pour les prestations familiales en 2001-2002.....	13
Tableau 6 :	Délai moyen de traitement des demandes d'allocation familiale (premières naissances) selon le plan d'action.....	18
Tableau 7 :	Délai de traitement des demandes d'allocation pour enfant handicapé selon le plan d'action.....	18
Tableau 8 :	Évolution du nombre d'avis annuels	20
Tableau 9 :	Évolution du nombre d'appels téléphoniques portant sur les prestations familiales.....	21
Tableau 10 :	Plan d'action en matière d'accessibilité au service téléphonique et résultats obtenus	23
Tableau 11 :	Évolution du nombre de rencontres avec des clientes et des clients au sujet des prestations familiales.....	23
Tableau 12 :	Plan d'action en matière de rencontres avec des clientes et des clients et résultats obtenus	24
Tableau 13 :	Évolution des demandes de révision relatives à l'allocation familiale	24
Tableau 14 :	Évolution du nombre de plaintes à l'égard de l'allocation familiale	25
Tableau 15 :	Évolution de la répartition des plaintes selon les principaux motifs	26
Tableau 16 :	Répartition de la clientèle des prestations familiales selon son niveau global de satisfaction à l'égard des services reçus de la Régie.....	29
Tableau 17 :	Nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation pour enfant handicapé et coûts du programme.....	42
Tableau 18 :	Évolution du nombre de nouvelles demandes d'allocation pour enfant handicapé	43
Tableau 19 :	Évolution du nombre de plaintes à l'égard de l'allocation pour enfant handicapé	44
Tableau 20 :	Nombre de demandes de révision portant sur l'allocation pour enfant handicapé	45

CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET ENJEUX

La Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1) a été adoptée le 19 juin 1997 et est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 1997. Cette loi fait suite au dépôt, en janvier 1997, du Livre blanc sur les nouvelles dispositions de la politique familiale, *Les enfants au coeur de nos choix*, qui concrétise les engagements annoncés par le gouvernement lors du Sommet sur l'économie et l'emploi en 1996. Le Livre blanc établit trois nouvelles dispositions:

- Le développement des services éducatifs et de garde à la petite enfance
- L'instauration d'une nouvelle allocation familiale
- La mise en place d'un régime d'assurance parentale

La nouvelle allocation familiale est la plus importante des deux mesures instaurées par la Loi sur les prestations familiales, l'autre étant l'allocation pour enfant handicapé.

La majeure partie du présent rapport porte sur la mise en œuvre de la nouvelle allocation familiale. Quant à l'allocation pour enfant handicapé, elle a été reconduite telle quelle en septembre 1997 mais les critères d'admissibilité ont été modifiés en février 2000. Un chapitre lui est consacré, étant donné que ses objectifs diffèrent de ceux de l'allocation familiale.

1.1 Passage d'un programme universel à un programme sélectif

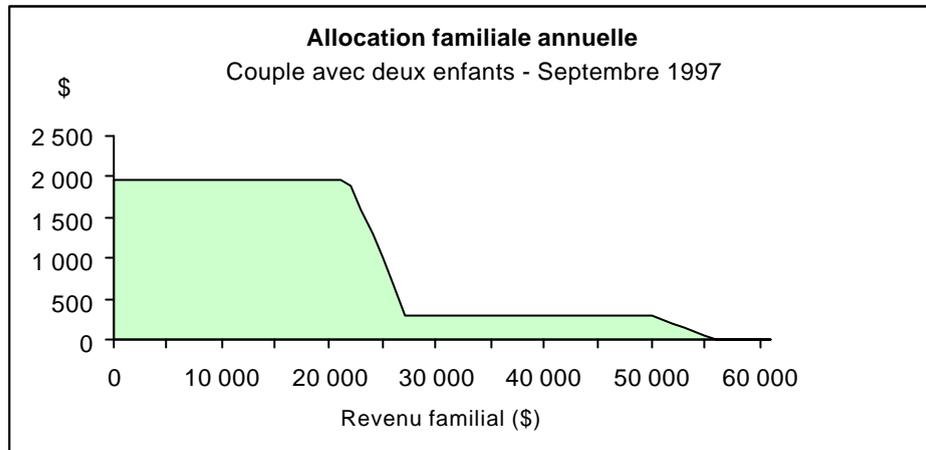
La Loi sur les prestations familiales remplace la Loi sur les allocations d'aide aux familles (L.R.Q., chapitre A-17) qui comprenait quatre types de mesures : l'allocation familiale, l'allocation pour jeune enfant, l'allocation à la naissance et l'allocation pour enfant handicapé.

La nouvelle allocation familiale remplace l'ancienne allocation familiale, l'allocation pour jeune enfant et l'allocation à la naissance. De plus, elle intègre la portion de l'aide de dernier recours attribuable aux enfants et la portion du crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec attribuable aux enfants. Des droits acquis sont conservés pour les enfants bénéficiaires de l'allocation à la naissance qui sont nés avant le 1^{er} octobre 1997.

La ou le ministre de la Famille et de l'Enfance est désigné comme responsable de l'application de la Loi sur les prestations familiales et l'administration en est confiée à la Régie des rentes du Québec, qui était déjà responsable de l'administration de la Loi sur les allocations d'aide aux familles.

Selon le Livre blanc, la nouvelle allocation familiale a comme objectif de couvrir en totalité les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu, tels qu'établis dans la fiscalité québécoise, en tenant compte de la prestation fiscale canadienne pour enfant. Elle vise ainsi à rendre l'occupation d'un emploi plus avantageuse, en soutenant les familles à faible revenu, que les parents travaillent ou bénéficient de l'aide de dernier recours.

Alors que l'ancienne allocation familiale était versée de façon universelle, sans égard au revenu, la nouvelle est plus sélective : elle a été réorientée vers les familles à faible et moyen revenu, comme l'illustre le graphique suivant pour un couple avec deux enfants à charge.



Le Livre blanc précise que l'universalité de l'aide accordée aux familles est assurée par le crédit d'impôt pour enfant et le crédit d'impôt lié à la monoparentalité dans la fiscalité québécoise.

En plus du rang de l'enfant dans la famille, deux nouveaux critères se sont ajoutés pour le calcul de l'allocation familiale, soit la situation conjugale (couple ou famille monoparentale) et le revenu familial. L'article 8 de la loi établit des balises pour le mode de calcul, mais les règles de calcul sont précisées dans le Règlement sur les prestations familiales. Un montant additionnel est accordé pour les familles monoparentales à faible revenu.

Au départ, afin de l'harmoniser avec la prestation fiscale canadienne, l'allocation familiale a été établie pour une période de douze mois commençant le 1^{er} juillet d'une année et se terminant le 30 juin de l'année suivante, à partir de la situation conjugale établie au 31 décembre de l'année précédente et du revenu familial de l'année précédente. En 1999, le calendrier de référence pour le calcul de l'allocation familiale a été déplacé et couvre désormais la période du 1^{er} août au 31 juillet.

La situation conjugale est celle établie au 31 décembre de l'année précédente. Ce renseignement est communiqué à la Régie des rentes par l'Agence des douanes et du revenu du Canada¹, qui continue à fournir les renseignements nécessaires, comme c'était le cas avant septembre 1997, pour établir l'admissibilité aux allocations d'aide aux familles.

Si la situation conjugale se modifie au cours de l'année, l'allocation est calculée en fonction de la nouvelle situation conjugale. Le revenu servant de référence est celui établi dans la déclaration de revenus du Québec de l'année précédente.

¹ En septembre 1997, cet organisme était désigné sous le vocable de « Revenu Canada ».

1.2 Évolution de la clientèle et des sommes versées

Le passage d'un programme universel à un programme sélectif a amené une diminution de la proportion des familles bénéficiaires de l'allocation familiale. Cette proportion est passée de 100 % en décembre 1996 à 72 % en décembre 1997, comme l'indique le Tableau 1. En décembre 2001, cette proportion était de 62 %. La diminution de la proportion de familles bénéficiaires entre 1997 et 2001 est due principalement à la croissance du revenu familial.

Tableau 1
Familles et enfants admissibles et bénéficiaires de l'allocation familiale

Année (décembre)	FAMILLES		Proportion de bénéficiaires	ENFANTS		Proportion de bénéficiaires
	Admissibles	Bénéficiaires		Admissibles	Bénéficiaires	
1996	953 791	953 791	100 %	1 650 338	1 650 338	100 %
1997	937 760	679 777	72 %	1 623 788	1 199 963	74 %
1998	923 935	660 387	71 %	1 598 354	1 179 247	74 %
1999	908 332	627 950	69 %	1 569 605	1 122 712	72 %
2000	895 999	579 911	65 %	1 544 621	1 035 936	67 %
2001 ¹	890 000	550 000	62 %	1 535 000	985 000	64 %

1. Données ajustées pour tenir compte de la rétroactivité.

Les sommes versées au titre de l'allocation familiale ont augmenté de façon importante puisque celle-ci couvre dorénavant la totalité des besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu, autant les familles de travailleurs à faible revenu que les familles bénéficiaires de l'aide de dernier recours. Dans ce dernier cas, l'allocation intègre la portion de l'aide de dernier recours attribuable aux enfants. L'allocation familiale annuelle moyenne par famille bénéficiaire est passée de 270 \$ en 1996 à 1 214 \$ en 1999. Elle a baissé à 973 \$ en 2001, principalement à cause des ajustements apportés à l'allocation familiale à la suite des bonifications de la prestation fiscale canadienne pour enfant. Le Tableau 2 montre l'évolution des sommes versées au titre de l'allocation familiale et celle de l'allocation familiale moyenne par famille bénéficiaire.

Tableau 2
Sommes versées au titre de l'allocation familiale et allocation moyenne

Année civile	Allocation familiale (millions \$)	Allocation pour jeune enfant (millions \$)	Allocation à la naissance (millions \$) ¹	Allocation familiale annuelle moyenne (\$)	
				Par famille bénéficiaire	Par enfant bénéficiaire
1996	257,9	135,9	189,5	270	156
1997 ²	413,2	93,3	177,3	608	344
1998	778,1	-	119,6	1 178	660
1999 ³	762,1	-	80,1	1 214	679
2000 ³	632,5	-	53,1	1 091	611
2001 ³	542,0	-	28,1	973	545

1. Il s'agit du coût des droits acquis pour les familles dont l'enfant est né avant le 1^{er} octobre 1997.

2. L'année 1997 constitue une année charnière puisque la nouvelle allocation familiale est entrée en vigueur en septembre 1997. Entre septembre et décembre 1997, les sommes versées ont été de 235,2 millions de dollars comparativement à 178 millions de dollars pour les huit premiers mois de l'année.

3. La diminution des sommes versées s'explique principalement par l'ajustement de l'allocation en fonction des bonifications de la prestation fiscale fédérale.

Le programme d'allocation familiale est désormais nettement orienté vers les familles à faible revenu. Pour l'année 2001, 79 % des allocations familiales ont été versées à des familles dont le revenu familial est inférieur à 25 000 \$ par année et seulement 5 % l'ont été à des familles dont le revenu excède 50 000 \$ et qui, pour la plupart, ont trois enfants ou plus.

Les familles monoparentales dont le revenu est inférieur à 25 000 \$ représentent la clientèle principale du programme puisqu'elles reçoivent 58 % de l'ensemble des sommes versées. La grande majorité de ces familles participent au marché du travail (seulement 60 000 des 154 000 familles monoparentales bénéficiaires de l'allocation familiale ayant un revenu inférieur à 25 000 \$ reçoivent de l'aide de dernier recours).

Tableau 3
Répartition des familles bénéficiaires et des sommes versées en 2001

Revenu familial	Moins de 25 000 \$	25 000 \$ à 50 000 \$	50 000 \$ ou plus	TOTAL ¹
Familles biparentales				
Nombre de familles	94 000	198 000	43 000	335 000
% du total	17 %	36 %	8 %	61 %
Sommes (millions \$)	116,3	76,1	23,8	216,3
% du total	21 %	14 %	4 %	40 %
Familles monoparentales				
Nombre de familles	154 000	58 000	3 000	215 000
% du total	28 %	11 %	---	39 %
Sommes (millions \$)	313,7	11,2	0,8	325,7
% du total	58 %	2 %	---	60 %
Total des familles				
Nombre de familles	248 000	256 000	46 000	550 000
% du total	45 %	47 %	8 %	100 %
Sommes (millions \$)	430,1	87,3	24,6	542,0
% du total	79 %	16 %	5 %	100 %

1. Données ajustées pour tenir compte de la rétroactivité.

1.3 Création du ministère de la Famille et de l'Enfance

Comme nous l'avons déjà mentionné, depuis la création du ministère de la Famille et de l'Enfance en 1997, la ou le ministre de la Famille et de l'Enfance est responsable de l'application de la Loi sur les prestations familiales.

L'ancienne Loi sur les allocations d'aide aux familles relevait plutôt de la ou du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale mais les paiements faits en vertu de cette loi étaient des allocations anticipées en vertu de la Loi sur les impôts réputées versées par la ou le ministre du Revenu, bien que gérées par la Régie des rentes.

À titre de responsable de l'application de Loi sur les prestations familiales, la ou le ministre de la Famille et de l'Enfance doit évaluer, élaborer et proposer au gouvernement des orientations et des politiques favorables à l'épanouissement de la famille, notamment au niveau du soutien financier, afin d'assurer la satisfaction des besoins essentiels des enfants dans les familles à faible revenu. Elle ou il doit aussi convenir avec les ministères et organismes des modalités pour faciliter l'élaboration et la réalisation des orientations du gouvernement, conseiller celui-ci ainsi que ses ministères et organismes sur toute question relative à la famille et rembourser à la Régie des rentes les dépenses occasionnées par la Loi sur les prestations familiales.

Quant à la Régie des rentes, elle est chargée de verser les prestations aux personnes qui y ont droit, d'informer les familles de leurs droits et obligations, de recouvrer les prestations reçues sans droit, de rendre compte à la ou au ministre de la Famille et de l'Enfance de son administration et d'effectuer ou de faire effectuer des études ou recherches. Elle peut aussi faire des recommandations à la ou au ministre de la Famille et de l'Enfance sur toute question relative à la loi et réaliser toute tâche que lui confie le gouvernement, notamment participer à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la politique familiale.

1.4 Nouveaux partenaires de la Régie des rentes

En plus de l'Agence des douanes et du revenu du Canada qui gère l'admissibilité à la prestation fiscale canadienne et avec laquelle des échanges de renseignements avaient déjà cours, la Régie des rentes a dû établir des liens avec d'autres partenaires afin d'être en mesure d'administrer la nouvelle allocation familiale. Ces partenaires sont le ministère du Revenu et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ministère du Revenu

Chaque année, lors de la production de la déclaration de revenus, plus de 1 500 000 renseignements sur le revenu sont communiqués par le ministère du Revenu à la Régie des rentes. Des avis d'amendement des déclarations de revenu lui sont également transmis au cours de l'année.

Le ministère du Revenu traite en priorité les déclarations de traitement des contribuables qui ont au moins un enfant à charge afin de limiter le nombre de familles dont le dossier fiscal n'est pas complet au moment de la détermination de l'allocation familiale, soit au début de la nouvelle année d'admissibilité (1^{er} août).

La Régie des rentes n'a pas le pouvoir de réviser les données sur le revenu transmises par le ministère du Revenu, en vertu de l'article 29 de la Loi sur les prestations familiales.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Deux types d'échanges de renseignements ont été établis avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'une part pour l'administration de la clause de dénuement et d'autre part pour le remboursement de l'aide conditionnelle.

Clause de dénuement

La nouvelle allocation familiale intègre la portion de l'aide de dernier recours attribuable aux enfants. Toutefois, une famille qui reçoit l'aide de dernier recours mais qui ne reçoit pas l'allocation familiale maximale en raison de son revenu de l'année précédente, devient admissible à une aide immédiate en vertu de la clause de dénuement. Cette clause permet au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de verser la différence entre l'allocation familiale reçue par la famille et l'allocation familiale maximale prévue pour ce type de famille.

En moyenne, environ 9 500 familles bénéficient mensuellement de la clause de dénuement.

Remboursement de l'aide conditionnelle

Les familles bénéficiaires de l'aide de dernier recours ont besoin rapidement d'aide financière pour faire face à leurs obligations. Or, à cause des délais, il arrive qu'elles doivent attendre plusieurs mois avant de recevoir une allocation familiale qui corresponde à leur nouvelle situation. Par exemple, dans le cas d'une rupture d'union, la séparation de fait n'est reconnue qu'après trois mois consécutifs, même si l'allocation familiale est payée de façon rétroactive à partir du mois suivant la séparation. Il en est de même lors d'une nouvelle naissance, en raison des délais d'inscription de l'enfant. Dans ces situations, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est en mesure d'agir plus rapidement. Il avance donc, sous forme d'aide conditionnelle, le montant de l'allocation familiale correspondant à la nouvelle situation.

Au cours de l'année financière 2000-2001, environ 21 000 familles ont reçu de l'aide conditionnelle et la Régie a remboursé 7,7 millions de dollars à ce titre.

1.5 Protection des renseignements personnels

La Régie reçoit de l'Agence des douanes et du revenu du Canada les renseignements requis pour l'application de la Loi sur les prestations familiales. Ces échanges font l'objet d'une entente entre les deux partenaires portant sur la protection des renseignements personnels.

La nouvelle loi entraîne aussi, par rapport à la situation antérieure à 1997, la gestion de données supplémentaires pour établir le droit à l'allocation familiale. D'une part, l'utilisation du revenu familial a rendu nécessaire la communication de renseignements fiscaux; ceux-ci sont fournis à la Régie des rentes aux termes d'une entente conclue avec le ministère du Revenu. Ces renseignements sont assujettis à une protection particulière établie par la Loi sur le ministère du Revenu. D'autre part, la coordination de certains dossiers avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, relativement à l'application de la clause de dénuement et le remboursement de l'aide conditionnelle, a donné lieu à la conclusion de deux ententes avec ce ministère.

La Régie accorde toujours une grande importance à la protection des renseignements personnels de ses bénéficiaires, notamment ceux de la nouvelle allocation familiale. Le comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels, dirigé par le président de la Régie des rentes, veille à la mise

en œuvre du plan d'action de la Régie. Enfin, pour assurer la sécurité des renseignements, la Régie des rentes met l'accent sur la formation et la sensibilisation de son personnel.

Ajoutons que la refonte du système informatique, en 2001, a été l'occasion de revoir les accès, de manière à s'assurer du respect des règles de protection des renseignements personnels. Ainsi, l'accès aux renseignements est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions et seuls les renseignements qui sont nécessaires à ces personnes leur sont accessibles.

1.6 Déploiement administratif à la Régie des rentes

La Régie des rentes s'est vu confier la responsabilité d'administrer le nouveau programme des prestations familiales en décembre 1996. Elle a déployé, dans un délai de huit mois, les efforts nécessaires à l'application de la nouvelle loi. Une stratégie de prise en charge a été établie.

Dans une perspective à court terme, elle a d'abord adapté l'organisation et le système informatique des allocations d'aide aux familles afin d'assurer la mise en paiement selon les nouveaux critères.

À plus long terme, la stratégie proposait de se détacher du partenaire fédéral, c'est-à-dire de prendre en charge la gestion des renseignements nécessaires à l'administration du programme. Cette deuxième phase prévoyait également la refonte de l'organisation du travail et du système informatique.

Première phase : la mise en œuvre du programme

Systèmes

Pour réaliser cette première phase, la Régie des rentes a dû acquérir de nouvelles ressources et s'adjoindre des ressources d'appoint, tant pour le volet informatique (conception, analyse et réalisation) que pour le volet administratif (formation, dotation, procédures et normes, acquisition d'équipement, etc.).

Les processus ont été révisés dans le but de mieux refléter les nouvelles activités (la gestion des revenus, la gestion des situations conjugales, les liaisons avec les nouveaux partenaires), les changements apportés aux systèmes informatiques de même que les réaménagements administratifs essentiels à la gestion des nouveaux paramètres définis dans la loi et le règlement.

Les principaux travaux visaient la conversion des données, l'adaptation des modules de calcul des allocations ainsi que le développement ou l'adaptation des échanges informatiques avec le partenaire fédéral et les nouveaux partenaires. De plus, les communications avec la clientèle ont été adaptées, notamment par la mise en place d'un avis annuel adressé à chacun des bénéficiaires du programme.

Personnel

Dès janvier 1997, une nouvelle Direction des programmes d'aide à la famille est mise sur pied afin de former une équipe spécialisée regroupant l'ensemble des fonctions nécessaires à la bonne gestion du programme.

Trente effectifs réguliers additionnels ont été attribués pour l'administration du nouveau programme.

La Régie des rentes a fait preuve de beaucoup d'attention à l'égard de son personnel pendant la mise en place de ce programme : information continue, formation, consultation régulière des représentants syndicaux, réaménagement des locaux, etc.

Clientèle

Tout au long de la période d'implantation de la nouvelle allocation familiale, la Régie des rentes a accordé une attention particulière à la qualité des services à la clientèle. Son action a porté principalement sur la simplification des démarches, l'accessibilité des services sur tout le territoire, l'information générale à la population et l'accès aux services téléphoniques. La Régie des rentes a de plus participé à une tournée d'information dans toutes les régions du Québec, en collaboration avec le ministère de la Famille et de l'Enfance et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le premier envoi des avis annuels s'est fait entre le 15 et le 22 août 1997. Environ 950 000 avis ont été envoyés aux familles pour les informer du montant d'allocation qui leur serait versé au cours de l'année. Ces avis ont donné lieu à des demandes d'information et divers moyens ont été mis en place pour les traiter efficacement. À titre d'exemple, l'heure de fermeture du centre d'appels a été repoussée jusqu'à 20 h pendant plusieurs semaines. En outre, la Régie a embauché 75 étudiants pour répondre aux besoins accrus pendant la période de pointe.

Reddition de comptes

La Régie des rentes a mis en place des mécanismes pour assurer la reddition de comptes. Ces mécanismes ont permis d'informer la ou le ministre de la Famille et de l'Enfance, la ou le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Conseil d'administration de la Régie, et de tenir compte de leurs préoccupations.

Deuxième phase : la réforme du système informatique et la prise en charge de la gestion des renseignements nécessaires à l'administration du programme

Étude préliminaire

En novembre 1997, la Régie des rentes amorçait la deuxième phase de son déploiement administratif en réalisant une étude préliminaire. À l'issue de cette étude, il était proposé de mettre fin au lien avec le partenaire fédéral et de procéder à la refonte de l'outil informatique de base.

Sur le plan technologique, des améliorations étaient également souhaitées car le système existant datait de 1974 et n'avait pas été conçu pour supporter la gestion complète du programme, mais plutôt la gestion des échanges avec le partenaire fédéral.

Projet ALFA

En septembre 1999, la Régie des rentes démarrait le développement de son projet ALFA qui devait concrétiser les recommandations de l'étude préliminaire mentionnée plus haut. Ce projet prévoyait l'implantation des nouveaux outils informatiques en mars 2001 et la prise en charge de la gestion des renseignements nécessaires à l'administration du programme en mai 2001.

Les processus ont été revus de façon à intégrer les nouvelles activités de gestion des renseignements. En se détachant du partenaire fédéral, de nouveaux partenaires étaient proposés afin de faciliter les démarches de la clientèle. Ainsi, une entente avec le directeur de l'État civil était prévue pour la transmission des renseignements relatifs aux déclarations de naissance au Québec. De plus, le lien avec le ministère du Revenu devait être modifié, permettant ainsi la transmission des renseignements sur la situation conjugale de la clientèle. Un nouveau lien avec Citoyenneté et Immigration Canada était aussi envisagé dans le but de faciliter la validation des preuves pour certains requérants. Les processus prévoyaient aussi la mise en place de mécanismes facilitant le contrôle de l'admissibilité.

Le projet visait également une amélioration des services à la clientèle : offrir plus de moyens pour présenter une demande, fournir des communications plus claires, diminuer les délais de traitement, réduire au minimum les documents à fournir, etc.

Une nouvelle organisation du travail prévoyait la réingénierie des tâches en fonction notamment d'un outil de gestion automatisé qui permet une assignation plus souple des tâches et l'utilisation de dossiers électroniques. Les modèles d'organisation du travail visaient à offrir à la clientèle, dès le premier contact, le service le plus complet possible.

La refonte des outils de support permettait l'intégration de nouvelles technologies et l'utilisation des systèmes communs déjà en place à la Régie des rentes. Cette modernisation technologique est conçue de manière à permettre aux systèmes d'évoluer en fonction de nouveaux besoins.

Maintien du lien avec le partenaire fédéral

En avril 2001, le ministère de la Famille et de l'Enfance et la Régie des rentes s'entendaient pour mettre fin aux travaux de développement devant permettre une gestion autonome des renseignements nécessaires à l'administration du programme.

Le ministère de la Famille et de l'Enfance recommandait aussi à la Régie des rentes de poursuivre les discussions auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada afin qu'elle réduise les délais inhérents à la transmission des renseignements.

Nouveaux outils informatiques

La décision de maintenir le lien avec le partenaire fédéral ne remettait pas en cause la première livraison comportant l'implantation des nouveaux outils technologiques; celle-ci s'est concrétisée le 21 mai 2001. Préalablement à cette implantation, la Régie a donné 1 300 heures de formation à son personnel pour faciliter la transition aux nouveaux outils. Des ajustements au système ont été nécessaires et continuent de l'être pour adapter celui-ci à un contexte d'alimentation des données par un tiers plutôt qu'à un contexte d'autonomie complète de gestion des renseignements, pour lequel l'architecture du système avait été conçue.

1.7 Conséquences sur les coûts d'administration

Le passage d'un programme universel à un programme sélectif et le déploiement administratif qui s'en est suivi ont entraîné une hausse importante des coûts d'administration, comme le montre le Tableau 4.

Tableau 4
Évolution des coûts d'administration des prestations familiales

Année financière	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Coûts d'administration ¹ (millions \$)	4,0	6,9	10,1	12,4	13,8	21,4

1. Il s'agit des coûts d'administration pour l'ensemble des allocations d'aide aux familles et des prestations familiales.

L'administration des nouveaux critères de détermination de l'allocation familiale et la nécessité de se doter d'un nouveau système informatique expliquent l'essentiel de la croissance des coûts d'administration. Ceux-ci, pour les prestations familiales, sont passés de 4 millions de dollars en 1996-1997 à 13,8 millions de dollars en 2000-2001 et à 21,4 millions de dollars en 2001-2002. La croissance importante en 2001-2002 est principalement attribuable au financement du nouveau système informatique et à ses coûts d'entretien, d'utilisation et d'exploitation. En 2006-2007, ces coûts diminueront lorsque les frais reliés au développement du nouveau système informatique auront été entièrement remboursés.

Malgré l'augmentation des frais d'administration, le ratio des frais d'administration sur les prestations versées se situe à 3,6 % pour l'année 2001-2002, ce qui est comparable à celui de l'ensemble des programmes de la politique familiale (environ 4 %).

Système informatique

Les modifications apportées au système informatique pour la phase de mise en œuvre (1997) se sont chiffrées à 5,3 millions de dollars. Celles-ci ont été financées par un emprunt au Fonds de financement du ministère des Finances, ce qui a occasionné des remboursements de capital et d'intérêts de 1,9 million de dollars par année jusqu'en 2000-2001.

Le coût de développement du nouveau système informatique (deuxième phase : de 1999 à 2001) est évalué à 19,1 millions de dollars. Celui-ci fait également l'objet d'un emprunt au Fonds de financement du ministère des Finances. Les remboursements en capital et intérêts, qui sont de l'ordre de 4 millions de dollars par année, ont débuté en 2001-2002 et se termineront en 2006-2007. Il faut souligner que les coûts d'entretien et d'exploitation du nouveau système informatique sont de 3 millions de dollars par année.

Échanges de renseignements avec des partenaires

Les échanges de renseignements avec les nouveaux partenaires (ministère du Revenu, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale) de même que les échanges plus complexes avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (gestion de la situation conjugale) ont nécessité des ressources supplémentaires en raison du grand nombre de rejets de système (environ 100 000 par année) qui doivent être traités administrativement. Ce point sera abordé au chapitre 2.

Communications écrites avec la clientèle

Le nouveau programme nécessite l'envoi d'un avis annuel aux familles bénéficiaires et l'envoi d'un avis si un changement survient au cours de l'année. En plus des ressources nécessaires au traitement de ces changements de situation, soulignons que les frais postaux pour l'envoi de ces avis sont de l'ordre de 0,5 million de dollars par année. Ce point sera abordé plus en détail au chapitre 2.

Appels téléphoniques et entrevues

La nécessité d'expliquer à la clientèle les nouveaux critères de détermination de l'allocation familiale a entraîné une hausse importante du nombre d'appels téléphoniques et d'entrevues. Le chapitre 2 montrera plus en détail cette croissance.

Soulignons que l'envoi de l'avis annuel génère chaque année un grand nombre d'appels téléphoniques. La Régie des rentes doit donc mettre en place, de juin à septembre, un centre temporaire de service téléphonique pour faire face à ce surcroît de travail.

Plaintes, demandes de révision et recours devant le Tribunal administratif du Québec

En raison des nouveaux critères d'admissibilité, le nouveau programme a également entraîné une hausse importante du nombre de plaintes et de demandes de révision, dont le chapitre 2 examine plus en détail la nature.

De plus, à compter de l'année 2000-2001, les frais d'administration comprennent une partie du financement du Tribunal administratif du Québec (0,2 million de dollars). Auparavant, ces frais n'étaient pas compris dans les frais d'administration des prestations familiales.

Modifications réglementaires

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, le Règlement sur les prestations familiales a été modifié chaque année. Sur les plans administratif, juridique et informatique, des ressources supplémentaires ont dû être consacrées à la mise en place de la nouvelle réglementation. Le chapitre 3 décrit les modifications réglementaires de façon plus détaillée.

Allocation pour enfant handicapé

L'adoption du nouveau Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé a occasionné des demandes additionnelles du fait qu'il redéfinit le handicap, ce qui s'est traduit par un plus grand besoin de ressources pour l'administration et l'équipe médicale. Le chapitre 4 présente les particularités et les effets de ce nouveau règlement.

Mode de partage des frais d'administration

Par souci d'équité entre les programmes et pour suivre la tendance gouvernementale à facturer au coût réel les services rendus entre les organismes et les ministères, la Régie des rentes, avec l'accord du ministère de la Famille et de l'Enfance, a modifié le mode de partage des coûts entre les divers programmes qu'elle administre.

À partir de 1998-1999, on est passé d'un mode de partage basé sur le coût marginal à un mode de partage qui consiste à imputer à chaque fonds administré par la Régie des rentes les dépenses directes qui lui sont propres et à répartir les dépenses indirectes au prorata des dépenses directes.

Gestion des comptes clients

La progression importante des comptes clients a amené la Régie des rentes à mettre en place diverses mesures pour améliorer la récupération des sommes versées en trop et stabiliser la progression des comptes clients. Des efforts supplémentaires ont été consentis pour ces activités. Cette question est abordée en détail au chapitre 3.

Répartition des coûts d'administration selon les produits et les services de la Régie

Le Tableau 5 montre la répartition des coûts d'administration et le coût unitaire moyen pour les divers produits et services de la Régie des rentes au titre des prestations familiales.

Tableau 5
Produits et services de la Régie pour les prestations familiales en 2001-2002

Produits et services	Coût en millions \$	Coût unitaire
Attribuer les allocations familiales	9,7	10 \$ / enfant admissible
Attribuer les allocations pour enfants handicapés	2,1	89 \$ / bénéficiaire
Renseigner la clientèle par téléphone	6,0	12 \$ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	0,3	70 \$ / entrevue
Informar l'ensemble de la clientèle	1,0	0,48 \$ / famille
Assurer la performance et l'évolution du régime de prestations familiales	2,0	1 \$ / famille
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec	0,3	3 000 \$ / décision rendue
TOTAL	21,4	

CHAPITRE 2 : GESTION DES PRESTATIONS FAMILIALES À LA RÉGIE DES RENTES

L'administration de la Loi sur les prestations familiales fait partie des diverses fonctions de la Régie des rentes qui est également responsable de l'application de la Loi sur le Régime de rentes du Québec et de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite. La qualité des services aux citoyennes et aux citoyens a toujours été une préoccupation importante à la Régie des rentes. D'ailleurs, la Régie a vu ses efforts couronnés à cet égard en remportant le Grand Prix québécois de la qualité 2001.

La gestion des prestations familiales s'inscrit dans le cadre plus large de la gestion de l'ensemble des services de la Régie et, de ce fait, limite dans certains cas la possibilité d'isoler l'allocation familiale et l'allocation pour enfant handicapé.

2.1 Cadre de gestion de la qualité des services

Déclaration de services aux citoyens

La démarche d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle, concrétisée par la mise en place d'une Stratégie de service et appuyée par le Plan directeur des services à la clientèle, a donné lieu, en 1996, à la diffusion d'une Charte des services à la clientèle véhiculant les engagements pris par la Régie envers ses clientes et ses clients. L'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur l'administration publique a amené sa conversion en Déclaration de services aux citoyens à compter du 1^{er} avril 2001. Comme la Régie administre les prestations familiales, elle y a naturellement pris des engagements envers la clientèle concernée par ce programme, sur la base des attentes formulées par cette dernière.

Les engagements formulés dans la déclaration de services sont directement reliés aux attentes de la clientèle des prestations familiales, que la Régie a consultée à ce propos par la voie de sondages. Nous verrons plus loin de quelle façon la Régie mesure les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services. Seuls les délais imputables à la Régie font l'objet d'engagements de nature quantitative.

La promotion de la déclaration de services a été assurée par la diffusion, à plus d'un million d'exemplaires, d'un papillon signé par la ministre de la Famille et de l'Enfance, joint à des envois ciblés.

Des indicateurs spécifiques permettent de faire le suivi des engagements de la déclaration de services. Ces indicateurs sont diffusés dans le site Internet et le Rapport annuel de gestion de la Régie.

Programme d'assurance qualité

Afin d'offrir des services de qualité, la Régie s'est dotée d'un programme structuré d'amélioration continue qui s'articule autour de quatre axes : la conformité des traitements, l'observation de la prestation de services, la rétroaction de la clientèle et les suggestions du personnel.

La conformité des traitements consiste à vérifier par échantillonnage certaines opérations qui peuvent avoir des incidences importantes sur l'admissibilité des familles et le coût des programmes. L'observation de la prestation de services est un outil de mesure des connaissances et des compétences du personnel.

Pour avoir la rétroaction de la clientèle, la Régie mesure, de façon continue, la qualité de son service, en invitant la cliente ou le client, au cours d'une communication téléphonique, à faire part de son degré de satisfaction quant aux services reçus. Enfin, en janvier 1998, on a implanté, à l'intention du personnel qui traite directement avec la clientèle, un système de collecte de suggestions pour améliorer la gestion des prestations familiales.

Mobilisation par l'approche client

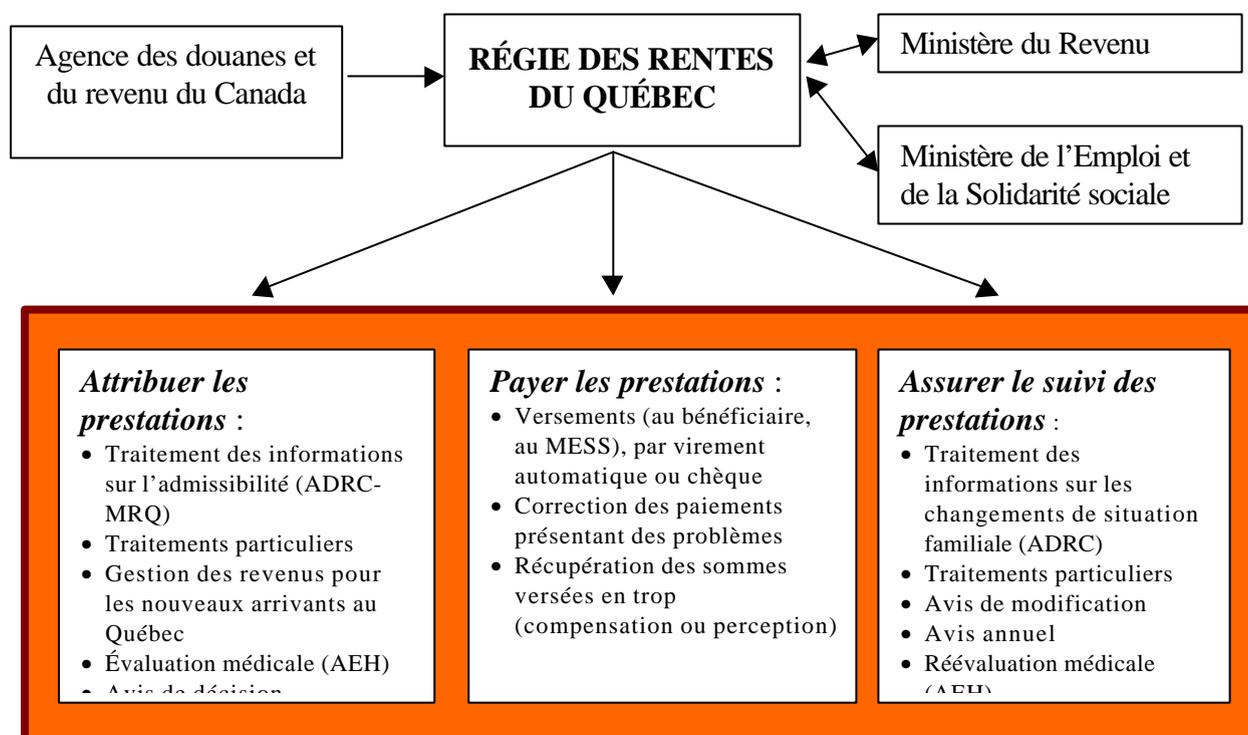
Le personnel des unités opérationnelles de la Régie des rentes a récemment participé à une étude comparative qui visait à mesurer le niveau de mobilisation des employés relativement à la stratégie de service de l'organisme. Treize autres entreprises québécoises, des secteurs public et privé, ont également participé à cette étude de *benchmarking*.

Le résultat global obtenu par la Régie était non seulement supérieur de près de 10 % à la moyenne, mais il s'est avéré le résultat le plus élevé obtenu dans l'étude. La Régie a également obtenu le résultat le plus élevé dans cinq des neuf catégories considérées dans le cadre de cette étude : engagement-client, compréhension du client, aisance de la relation, soutien technique et reconnaissance. De plus, elle a obtenu un résultat supérieur à la moyenne dans les quatre autres catégories : collaboration, autonomie, sentiment de valeur et confiance.

2.2 Gestion des prestations familiales au quotidien

Les activités dans le cadre du processus « Gérer les prestations familiales » comprennent trois volets : attribuer, payer et assurer le suivi des prestations. Ces activités sont effectuées majoritairement par la Direction des programmes d'aide à la famille. Avec la mise en place de la nouvelle allocation familiale, les effectifs à temps complet nécessaires pour assurer ces activités sont passés de 19 en 1996-1997 à 72 en 2001-2002.

Le processus de gestion des prestations familiales est illustré dans le diagramme suivant :



Attribuer les prestations

Pour recevoir l'allocation familiale, une personne doit présenter une demande de prestation fiscale pour enfant à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Une fois la demande traitée par cette agence, les renseignements concernant les familles admissibles sont transmis à la Régie des rentes par ruban magnétique. Ensuite, celle-ci établit le montant de l'allocation à partir des renseignements reçus de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et du ministère du Revenu. La demandeuse ou le demandeur nouvellement arrivé au Québec doit transmettre à la Régie un formulaire déclarant la valeur des revenus gagnés à l'extérieur du pays ou une copie de l'avis de cotisation fédéral, s'il résidait dans une autre province. Finalement, la Régie communique à la demandeuse ou au demandeur le résultat de sa décision et les éléments ayant servi au calcul des montants payables.

Compte tenu de la quantité de renseignements reçus des deux principaux fournisseurs de données (Agence des douanes et du revenu du Canada et ministère du Revenu), des employés sont affectés au traitement des problèmes causés par des disparités légales, administratives ou de systèmes. Ces situations exigent un traitement particulier pour s'assurer que les renseignements contenus dans le dossier du client soient complets et exacts. Ces renseignements sont validés auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et du ministère du Revenu.

Depuis 1999, dans son plan d'action, la Régie a fixé comme objectif de traiter la demande d'allocation familiale pour une première naissance dans un délai moyen de 26 jours. Ce délai est calculé à partir de la date de réception des renseignements provenant de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, jusqu'à la date de paiement à la bénéficiaire ou au bénéficiaire. Ce délai inclut les délais extérieurs à la Régie. Par exemple, lors d'une première naissance, la Régie ne possède pas les données sur le revenu familial et elle doit communiquer avec le ministère du Revenu pour obtenir ces renseignements. Le Tableau 6 présente les résultats des trois dernières années.

Tableau 6
Délai moyen de traitement des demandes d'allocation
familiale (premières naissances) selon le plan d'action

Année financière	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Délai moyen de traitement (objectif : 26 jours)	26 jours	28 jours	27 jours

La demande d'allocation pour enfant handicapé se fait directement à la Régie des rentes, qui vérifie d'abord si l'enfant a été préalablement admis à l'allocation familiale. Ensuite, elle fait l'évaluation médicale du handicap et détermine la date à laquelle l'enfant est admissible. Enfin, la décision est communiquée à la demandeuse ou au demandeur, lui indiquant les montants auxquels elle ou il a droit ou les raisons justifiant le refus.

Depuis 1997, dans son plan d'action, la Régie a fixé comme objectif de traiter 70 % des demandes d'allocation pour enfant handicapé en moins de 90 jours. Le Tableau 7 présente les résultats des dernières années. L'amélioration de la performance, en 2001-2002, est attribuable à une meilleure adéquation de l'effectif de l'équipe médicale avec le nombre de dossiers à traiter et à l'amélioration continue du processus de traitement.

Tableau 7
Délai de traitement des demandes d'allocation pour enfant handicapé selon le plan d'action

Année financière	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Objectif : Traiter 70 % des demandes en moins de 90 jours.	65 %	67 %	65 %	67 %	72 %

Depuis avril 2001, dans la Déclaration de services aux citoyens, la Régie a fixé comme objectif de répondre à une demande d'allocation pour enfant handicapé dans un délai maximal de 175 jours, si l'information reçue est suffisante pour évaluer le handicap. En 2001-2002, 99 % des demandes répondant à ces critères ont été traitées dans ce délai.

Payer les prestations

Le processus de paiement des prestations consiste à établir les montants d'allocation, à verser ces montants en fournissant aux bénéficiaires les justifications nécessaires au besoin, et à communiquer les données de paiement aux institutions financières en plus d'obtenir l'autorisation pour les transferts de fonds.

La Régie rembourse aussi au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale les montants d'allocation familiale versés à titre d'aide conditionnelle. Une agente ou un agent de liaison est désigné pour répondre aux demandes particulières de renseignements provenant de ce ministère.

En outre, la Régie doit maintenir à jour les données sur l'adhésion au virement automatique, les adresses des bénéficiaires et la fréquence de paiement. Les paiements qui présentent des problèmes exigent un traitement particulier (par exemple : chèque non reçu, non encaissé, etc.).

Finalement, la récupération des sommes versées en trop s'effectue par compensation ou perception. La compensation se fait à même les paiements d'allocation de la bénéficiaire ou du bénéficiaire. Quant à la perception, elle consiste à obtenir le remboursement directement de la bénéficiaire ou du bénéficiaire. Une équipe est affectée aux activités de perception, tels le suivi des ententes de remboursement et l'encaissement des sommes remboursées par la bénéficiaire ou le bénéficiaire. De plus, certaines sommes sont soumises au Centre de perception fiscale du ministère du Revenu pour recouvrement.

Assurer le suivi² des prestations

La Régie doit s'assurer, au fil du temps et des événements, que la bénéficiaire ou le bénéficiaire et l'enfant sont toujours admissibles, calculer, s'il y a lieu, les nouveaux montants et communiquer à la bénéficiaire ou au bénéficiaire les décisions rendues.

Les événements suivants peuvent entraîner une modification de l'allocation familiale : changement de garde de l'enfant, changement de situation conjugale, déménagement à l'extérieur du Québec, etc. Les renseignements relatifs à ces changements sont généralement transmis à la Régie par l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Des échanges particuliers sont nécessaires dans le cas d'enfants placés par les Centres jeunesse. L'enfant placé a droit aux prestations familiales si les conditions relatives à la contribution exigible par le Centre jeunesse sont respectées. Pour assurer le suivi de ces dossiers, la Régie doit maintenir des contacts avec les bénéficiaires de même qu'avec les Centres jeunesse du Québec.

² Il faut souligner que des allocations à la naissance continueront d'être versées jusqu'en septembre 2002 pour les enfants de troisième rang ou plus qui sont nés avant le 1^{er} octobre 1997. Cependant, aucune nouvelle attribution n'est effectuée pour les naissances ultérieures à cette date.

Ainsi qu'on l'a déjà mentionné, la Régie fait parvenir à l'ensemble des familles bénéficiaires un avis annuel pour les informer des montants d'allocation familiale qu'elles recevront au cours de la période s'étendant du 1^{er} août au 31 juillet de l'année suivante.

Le Tableau 8 présente l'évolution du nombre de ces avis. Leur diminution s'explique par la baisse du nombre de familles bénéficiaires, car la Régie n'envoie pas d'avis annuel aux familles qui n'ont pas droit à l'allocation familiale pour une deuxième année consécutive.

Tableau 8
Évolution du nombre d'avis annuels

Année	1997	1998	1999	2000	2001
Nombre d'avis annuels	950 000 ¹	761 000	675 000	642 000	609 000

1. L'ensemble des familles admissibles ont reçu un avis annuel l'année de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

Dans le cas d'une demande d'allocation pour enfant handicapé, le médecin qui traite le dossier précise si l'enfant doit être réévalué à une date donnée, compte tenu de l'évolution de son handicap. La Régie s'assure donc de faire le suivi avec la bénéficiaire ou le bénéficiaire quelques mois avant la date de réévaluation prévue au dossier. En général, les réévaluations sont demandées à une fréquence de deux à quatre ans. Il est à noter que certains handicaps ne nécessitent pas de réévaluation.

2.3 Renseignements à la clientèle

En plus des différents avis transmis à la clientèle, les renseignements téléphoniques constituent le principal moyen pour la Régie des rentes de renseigner les familles sur l'application de la Loi sur les prestations familiales. Le personnel de la Régie rencontre aussi directement la clientèle dans ses centres de services. Ces activités relèvent habituellement de la Direction des renseignements bien que, dans certains cas plus complexes (par exemple : explications sur un compte client), les demandes de renseignements peuvent être prises en charge par la Direction des programmes d'aide à la famille.

Les activités et les moyens d'information de masse tels que la participation à des salons, congrès et expositions, les publications, les interventions auprès des médias et le site Internet de la Régie sont également du ressort de la Direction des communications.

Avec la mise en place de la nouvelle allocation familiale, les effectifs à temps complet de la Direction des renseignements sont passés de 22 en 1996-1997 à 69 en 2001-2002. Ce nombre comprend le personnel embauché au centre temporaire d'appels lors de l'envoi de l'avis annuel.

Renseignements téléphoniques

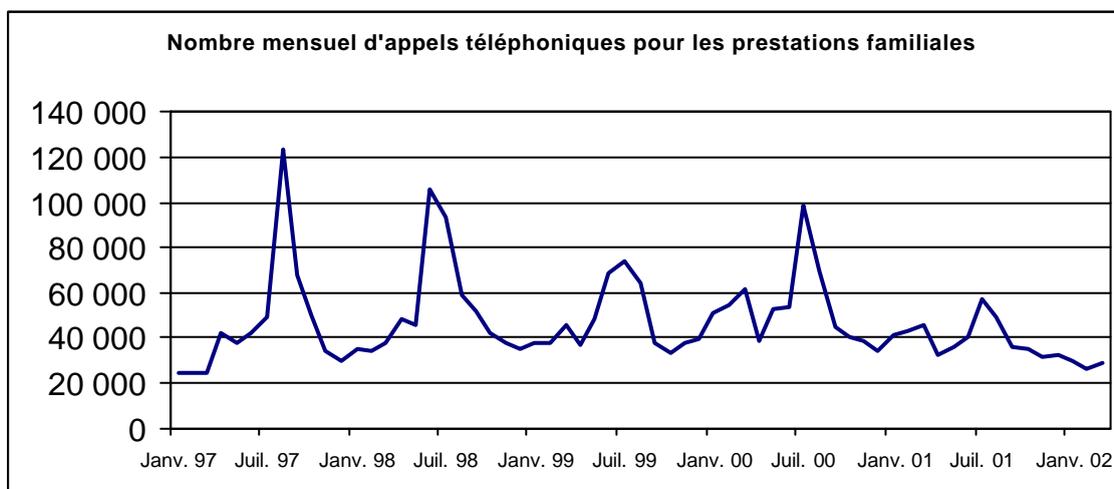
La Régie fournit, par téléphone, un service de renseignements et effectue des transactions simples telles que des changements d'adresse et des demandes de virement automatique dans ses centres de services situés à Montréal, Québec, Chicoutimi, Drummondville, Hull, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières.

Le Tableau 9 montre l'évolution des appels portant sur les prestations familiales. Avec la nouvelle loi, le nombre d'appels téléphoniques a doublé, passant de 294 000 en 1996-1997 à 582 000 en 1997-1998. Par la suite, le volume d'appels s'est maintenu au-delà de 500 000 par année, sauf en 2001-2002 où la baisse s'explique par la stabilité des montants d'allocation familiale, qui n'ont pas changé en août 2001.

Tableau 9
Évolution du nombre d'appels téléphoniques portant sur les prestations familiales

Année financière	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Appels téléphoniques	294 000	582 000	637 000	528 000	597 000	435 000

Sur une base mensuelle, le nombre d'appels téléphoniques augmente de façon importante pendant la période estivale (juillet-août) à la suite de l'envoi de l'avis annuel, comme l'indique le graphique suivant.



Pendant cette période, la Régie met en place un centre temporaire d'appels pour répondre à la forte demande. Le nombre d'employées et d'employés additionnels (étudiantes et étudiants) est de l'ordre de 30 à 40, sauf en 1997 où l'entrée en vigueur de la nouvelle loi avait nécessité l'embauche de 75 personnes. C'est en août 1997 que l'on a enregistré le plus grand nombre d'appels mensuels (près de 125 000). Les étudiantes et les étudiants sont généralement embauchés pour une période de trois à quatre mois.

Dans son plan d'action, la Régie des rentes a fixé des niveaux de service et en a mesuré les résultats. Le Tableau 10 montre les objectifs de la Régie en matière d'accessibilité au service téléphonique et l'évolution des résultats quant à ces objectifs.

Malgré la hausse du nombre d'appels téléphoniques, il y a eu, au cours des dernières années, une nette amélioration de l'accessibilité au service téléphonique de la Régie. Par exemple, en 2001-2002, l'attente était de moins de 20 secondes pour 80 % des appels alors que cette proportion était de 44 % en 1997-1998. Depuis mars 2001, la clientèle est avisée par un message de la durée du délai d'attente avant de parler à une préposée ou à un préposé.

Tableau 10
Plan d'action en matière d'accessibilité au service téléphonique et résultats obtenus

Objectifs	Résultats ¹				
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Répondre à 70 % des appels téléphoniques en moins de 20 secondes	44 %	65 %	72 %	73 %	80 %
Limiter le taux d'abandon des appels mis en attente à 5 %	18 %	7 %	6 %	4 %	2 %
Limiter le taux de rejet des appels, faute de lignes disponibles, à 5 %	9 %	4 %	3 %	6 %	2 %

1. Les résultats sont compilés pour l'ensemble des programmes administrés par la Régie des rentes. Il n'est pas possible d'isoler les prestations familiales.

Depuis avril 2001, dans la Déclaration de services aux citoyens, la Régie a fixé comme objectif de limiter à 5 minutes le temps d'attente maximal avant de parler à une préposée ou à un préposé. En 2001-2002, le délai a été respecté pour 99 % des appels reçus.

Rencontres avec la clientèle aux centres de services de la Régie

La Régie reçoit sa clientèle dans ses neuf centres de services. De plus, le personnel de la Régie rencontre périodiquement la clientèle dans 60 autres villes du Québec. Ces services sont annoncés dans les journaux locaux et la clientèle est invitée à prendre rendez-vous pour limiter le temps d'attente.

Le Tableau 11 montre l'évolution du nombre de rencontres au sujet des prestations familiales. La nouvelle loi a amené une augmentation importante du nombre de rencontres avec des clientes ou des clients. De 5 000 à 6 000 personnes se présentent annuellement aux centres de services de la Régie comparativement à moins de 2 000 sous l'ancienne loi. Plus de 70 % de ces rencontres se font au Centre de services de Montréal.

Tableau 11
Évolution du nombre de rencontres avec des clientes et des clients
au sujet des prestations familiales

Année financière	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre de rencontres	1 700	3 400	4 300	5 100	5 900	4 400

Dans son plan d'action, la Régie a fixé comme objectif de limiter à 10 minutes l'attente de 80 % des clientes et des clients qui se présentent aux centres de services. Le Tableau 12 montre les résultats obtenus au cours des dernières années. Malgré la hausse du nombre de rencontres avec les clientes et les clients, la Régie a maintenu un niveau de service supérieur à son objectif.

Tableau 12**Plan d'action en matière de rencontres avec des clientes et des clients et résultats obtenus**

Objectif	Résultats ¹				
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Pour 80 % des client(e)s qui se présentent aux centres de service, limiter leur attente à 10 minutes	74 %	82 %	87 %	87 %	88 %

1. Les résultats sont compilés pour l'ensemble des programmes administrés par la Régie des rentes. Il n'est pas possible d'isoler les prestations familiales.

Depuis avril 2001, dans la Déclaration de services aux citoyens, la Régie a fixé comme objectif de limiter à 20 minutes au maximum le temps d'attente pour rencontrer une préposée ou un préposé dans l'un de ses centres de services. En 2001-2002, cet objectif a été respecté pour 96 % des clientes et des clients.

2.4 Demandes de révision

En vertu de l'article 26 de la Loi sur les prestations familiales, la Régie des rentes peut, sur demande, réviser toute décision qu'elle a rendue. La décision rendue en révision peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) dont la décision est finale et sans appel. Cette section traite des demandes de révision relatives à l'allocation familiale alors que celles qui portent sur l'allocation pour enfant handicapé sont traitées au chapitre 4.

Le passage d'un programme universel à un programme sélectif a amené une augmentation importante du nombre de demandes de révision, comme le montre le Tableau 13. Ce nombre est passé de 169 en 1996-1997 à 980 en 1998-1999. Son augmentation indique que les nouveaux critères de détermination de l'allocation familiale font davantage l'objet de contestations.

Tableau 13**Évolution des demandes de révision relatives à l'allocation familiale**

Année financière	Nouvelles demandes	Décisions rendues	Recours au TAQ	Taux de recours au TAQ ¹
1996-1997	169	148	24	16 %
1997-1998	458	335	23	7 %
1998-1999	980	1 008	66	7 %
1999-2000	808	867	77	9 %

2000-2001	887	824	63	8 %
2001-2002	848	676	55	8 %

1. Nombre de recours au TAQ divisé par le nombre de décisions rendues.

De façon générale, près de la moitié des demandes de révision surviennent à la suite de l'envoi de l'avis annuel informant la bénéficiaire ou le bénéficiaire du montant d'allocation familiale auquel il a droit pour la prochaine année. Ces demandes portent sur des aspects de la loi et du règlement qui ne peuvent prêter à interprétation. Dans ces cas, la Régie maintient la décision qu'elle a rendue. Ces demandes de révision s'apparentent à des plaintes et les motifs qui justifient ces demandes sont traités à la section suivante.

L'autre partie importante des demandes de révision porte sur la contestation d'une demande de remboursement par la Régie d'une somme versée en trop, principalement lors d'un changement de garde de l'enfant. La Régie révisé sa décision en faveur de la cliente ou du client (remise de dette) si celle-ci ou celui-ci prouve que l'allocation familiale a été utilisée pour les besoins de l'enfant, même si elle ou il n'en avait pas la garde. De façon générale, ces cas représentent la moitié des décisions révisées en faveur de la cliente ou du client.

L'augmentation du nombre de demandes de révision a entraîné une augmentation du nombre de recours au Tribunal administratif du Québec. Le taux de recours au TAQ est toutefois stable depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Il varie entre 7 % et 9 %.

2.5 Plaintes

Dans le but de mieux tenir compte des préoccupations de sa clientèle, la Régie des rentes a mis en place, en 1992, le Commissaire aux services. Le Commissaire est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes. Il peut également formuler des recommandations pour l'amélioration des services à la clientèle et contribuer à faire évoluer les programmes administrés par la Régie.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les prestations familiales, le nombre de plaintes à l'égard de l'allocation familiale a nettement augmenté, passant de 59 en 1996-1997 à 668 en 1997-1998, comme le montre le Tableau 14. En 2001-2002, le nombre de plaintes a diminué par rapport à 2000-2001, car les montants de l'allocation familiale n'ont pas changé en août 2001.

Tableau 14
Évolution du nombre de plaintes à l'égard de l'allocation familiale

Année financière	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre total de plaintes ¹	59	668	639	761	815	539
Plaintes relatives à la loi et au règlement	51	617	515	630	706	373
Plaintes relatives aux services de la Régie	8	51	124	131	109	166

% des plaintes relatives à la loi et au règlement	86 %	92 %	81 %	83 %	87 %	69 %
---	------	------	------	------	------	------

1. À l'exclusion des plaintes à l'égard de l'allocation pour enfant handicapé.

La grande majorité des plaintes (généralement au-delà de 80 %) portent sur la loi et le règlement (montant des allocations, mode de calcul, situation conjugale, etc.) alors qu'une faible proportion porte sur les services à la clientèle.

Dans l'ensemble, le nombre de plaintes est minime (0,1 %) lorsqu'on le compare au nombre de familles admissibles à l'allocation familiale. Cependant, la hausse importante du nombre de plaintes montre une insatisfaction à l'égard de certains aspects du nouveau programme.

Plaintes relatives à la loi et au règlement

Environ 80 % des plaintes relatives à la loi et au règlement arrivent dans les trois mois qui suivent l'envoi de l'avis annuel indiquant aux familles le nouveau montant d'allocation familiale auquel elles ont droit pour la prochaine année. De façon générale, les familles se plaignent d'une diminution du montant de l'allocation.

Le Tableau 15 montre l'évolution de la répartition des plaintes à l'égard de la nouvelle allocation familiale selon les principaux motifs.

Tableau 15
Évolution de la répartition des plaintes selon les principaux motifs

Principaux motifs ¹	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Montants jugés insuffisants	54 %	14 %	3 %	16 %	21 %
Incompréhension du lien entre l'allocation familiale et le revenu	16 %	42 %	65 %	58 %	34 %
Prise en considération du revenu d'un nouveau conjoint	11 %	21 %	14 %	11 %	26 %
Ne tient pas compte de la baisse de revenu dans l'année	5 %	8 %	3 %	5 %	6 %
Suspension de l'allocation si la déclaration de revenus n'est pas en traitement au MRQ	3 %	6 %	4 %	3 %	7 %

1. D'autres motifs sont évoqués mais ils ne figurent pas dans le tableau, vu leur faible importance.

Au départ, en 1997-1998, la majorité des plaintes (54 %) portaient sur le montant de l'allocation familiale qu'on jugeait insuffisant. Il faut souligner qu'on passait d'un programme universel à un programme sélectif. Plusieurs familles perdaient leur allocation familiale ou avaient droit à des montants minimes ou encore subissaient une baisse par rapport à leur situation antérieure (perte de l'allocation pour jeune enfant). Il y a eu une recrudescence de ce type de plaintes à compter de l'année 2000-2001

lorsque le montant minimal de l'allocation familiale, pour les familles dont le revenu est inférieur ou égal à 50 000 \$, a diminué à 80 \$ par année pour le premier et le deuxième enfant. Auparavant, ces montants étaient respectivement de 131 \$ pour le premier enfant et de 174 \$ pour le deuxième enfant.

À compter de l'année 1998-1999, le principal motif de plainte est l'incompréhension du lien qui existe entre le montant de l'allocation familiale et le revenu. Plusieurs familles contestent le fait que l'allocation baisse rapidement lors d'une hausse de revenu. D'autres ne comprennent pas qu'une famille ait la même allocation familiale, que son revenu soit de 25 000 \$ ou de 50 000 \$. Finalement, d'autres contestent le fait que leur allocation a diminué même si leur revenu n'a pas changé (ajustement à la suite d'une bonification de la prestation fiscale fédérale). Le nombre de plaintes est d'ailleurs plus important en 1999-2000 et en 2000-2001 à cause de la baisse de l'allocation familiale maximale. Le lien entre les diverses mesures d'aide financière à la famille n'est pas facile à comprendre pour les familles. Même si leur allocation familiale est peu élevée, les familles de classe moyenne profitent des mesures fiscales à l'égard des enfants (crédit d'impôt pour enfant, réduction d'impôt à l'égard de la famille) qui sont très importantes mais moins visibles que l'allocation familiale.

Une bonne proportion des plaintes a trait à la prise en considération des revenus d'une nouvelle conjointe ou d'un nouveau conjoint. Cette situation est davantage problématique dans le cas d'une famille reconstituée où l'on considère le revenu de l'année précédente de la nouvelle conjointe ou du nouveau conjoint alors que celle-ci ou celui-ci n'habitait pas alors avec la bénéficiaire ou le bénéficiaire et ne pourvoyait pas aux besoins des enfants.

Une certaine proportion conteste le fait que l'allocation est basée sur le revenu de l'année précédente et ne tient pas compte d'une baisse de revenu au cours de l'année (perte d'un emploi, accident, etc.). Les plaignantes ou les plaignants voudraient que l'allocation soit calculée en fonction de leur nouveau revenu.

Une autre proportion conteste le fait que leur allocation cesse si la Régie n'a pas reçu du ministère du Revenu les données nécessaires au calcul de l'allocation. Cela se produit si la déclaration de revenus n'a pas été produite à temps ou n'est pas considérée en traitement au ministère du Revenu. Il faut souligner que les familles ont droit à une allocation temporaire d'une durée maximale de trois mois si leur déclaration est en traitement au ministère du Revenu.

Plaintes relatives aux services à la clientèle

De 1997-1998 à 2000-2001, les plaintes relatives aux services à la clientèle ont représenté de 10 % à 20 % du total. La majeure partie de ces plaintes résultent des échanges de renseignements entre la Régie et ses principaux partenaires (Agence des douanes et du revenu du Canada, ministère du Revenu). Le délai de prise en compte de nouvelles données cause des inconvénients : par exemple, le retard du versement de l'allocation, la création d'une dette envers la Régie, le dépôt dans le compte d'une conjointe ou d'un conjoint qui n'a plus la charge des enfants, des explications difficilement compréhensibles lorsque le dossier n'est pas complet, etc.

La proportion de plaintes portant sur les services à la clientèle a augmenté en 2001-2002 en raison de l'implantation du nouveau système informatique, conçu pour rendre la Régie complètement autonome dans la gestion des renseignements plutôt que de recevoir les données d'un tiers (partenaire fédéral). Cela a entraîné certains problèmes dans les communications écrites avec la clientèle, problèmes qui ont été résolus en grande partie depuis.

2.6 Mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle

En 1994, la Régie des rentes a établi une stratégie de services à la clientèle. Cet exercice exigeait une bonne connaissance des attentes et de la satisfaction de la clientèle envers les services offerts et ce, pour tous les programmes administrés par la Régie.

C'est dans cette foulée qu'a été réalisé, en 1995 et 1996, le premier Grand sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle, sondage qui a été repris par la suite en 1998 et en 2001. Les résultats de ce sondage ont permis d'élaborer, en 1996, la Charte des services à la clientèle qui est devenue par la suite la Déclaration de services aux citoyens.

Le Grand sondage est la pierre angulaire de la connaissance de la satisfaction de la clientèle. Cependant, il se doit d'être complété par des études plus précises, portant sur des éléments spécifiques. C'est ainsi qu'au cours des dernières années, la Régie a réalisé divers sondages auprès de la clientèle des prestations familiales.

Ces divers sondages ont permis à la Régie d'améliorer ses pratiques tout en aidant à fixer les objectifs de services nécessaires à la production de la Déclaration de services aux citoyens.

Le Tableau 16 répartit la clientèle des prestations familiales selon son niveau global de satisfaction, mesuré dans les Grands sondages en 1995, 1998 et 2001.

Tableau 16
Répartition de la clientèle des prestations familiales selon son niveau global de satisfaction à l'égard des services reçus de la Régie

Année	Pas du tout satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)
1995	2 %	9 %	59 %	30 %
1998	2 %	9 %	60 %	29 %
2001	2 %	12 %	62 %	24 %

Réponse à la question suivante :: « En général, à propos de l'ensemble des services que vous avez reçus de la Régie, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e)? »

Malgré le passage d'un programme universel à un programme sélectif, le niveau de satisfaction de la clientèle des prestations familiales à l'égard des services de la Régie est demeuré quasi identique en 1995 et en 1998. La proportion de personnes pas du tout satisfaites est minime (2 %) comparativement à celle des personnes très satisfaites (30 %).

En 2001 toutefois, la satisfaction a légèrement diminué, surtout à cause d'une baisse de la proportion de «Très satisfait(e)» au profit des «Peu satisfait(e)» ou «Assez satisfait(e)». Malgré tout, dans l'ensemble, la proportion de personnes satisfaites du service demeure très élevée (86 %).

Le questionnaire utilisé pour les Grands sondages a été développé à partir d'une grille comportant de 24 à 26 attentes selon les groupes de clientes et de clients. Cette grille est basée sur les opinions des clientes et des clients recueillies dans des groupes de discussions et lors d'entrevues téléphoniques. Ces attentes se rattachent à divers aspects du service (courtoisie, attention, compétence, fiabilité, rapidité, etc.). Dans les trois Grands sondages, la confidentialité du traitement des dossiers est ressortie comme l'attente la plus importante. Cette attente a obtenu un taux de satisfaction très élevé, arrivant au second rang, tout juste après la courtoisie du personnel.

CHAPITRE 3 : PROBLÈMES RÉSOLUS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE L'ALLOCATION FAMILIALE

La Loi sur les prestations familiales n'a pas été modifiée depuis son adoption en juin 1997, à l'exception de modifications de concordance résultant de changements à d'autres lois. Les problèmes qui sont apparus dans la mise en œuvre de la nouvelle allocation familiale et au cours de ses cinq premières années ont été résolus tantôt par des mesures administratives, tantôt par des modifications au Règlement sur les prestations familiales.

3.1 Problèmes résolus par des mesures administratives

Mise à jour des données sur les conjoints

La mise en œuvre du nouveau programme a nécessité des ajustements aux échanges de renseignements avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada en ce qui concerne la situation conjugale. Les renseignements sur les conjointes et les conjoints étaient déjà transmis à la Régie des rentes pour l'administration de la Loi sur les allocations d'aide aux familles mais la Régie ne maintenait pas ces renseignements à jour, sauf dans certaines situations particulières. En juin 1997, l'Agence des douanes et du revenu du Canada procédait à une transmission massive des renseignements sur les bénéficiaires et leurs conjoints ou leurs conjoints composant alors les familles admissibles à l'allocation familiale (1,7 million d'individus).

Plusieurs vérifications et ajustements ont été nécessaires pour compléter ou corriger ces renseignements. La Régie a communiqué avec les bénéficiaires concernés pour obtenir des précisions sur leur situation conjugale.

Gestion des revenus pour les familles nouvellement arrivées au Québec

Pour la grande majorité des familles, le revenu servant au calcul de l'allocation familiale provient du ministère du Revenu car la personne qui fait la demande (et sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu) doit produire une déclaration de revenus du Québec, si elle ou il résidait au Québec au 31 décembre de l'année précédente. Cependant, pour les familles nouvellement arrivées au Québec, la Régie des rentes doit établir le revenu pour calculer l'allocation familiale. La Régie a établi deux types de procédures pour ce faire.

Pour la demandeuse ou le demandeur ayant résidé dans une autre province canadienne, la Régie exige l'avis de cotisation émis par l'Agence des douanes et du revenu du Canada, lequel constitue une validation des données fournies dans la déclaration fédérale de revenus. Soulignons que, pour avoir droit à la prestation fiscale canadienne, la demandeuse ou le demandeur (et sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu) doit produire une déclaration fédérale de revenus. Dans certains cas, la Régie doit communiquer plusieurs fois avec la demandeuse ou le demandeur qui n'a pas transmis le bon document

ou n'a plus son avis de cotisation. Dans ce dernier cas, elle accepte d'autres documents produits par le gouvernement fédéral.

Pour la demandeuse ou le demandeur qui arrive d'un autre pays, la Régie demande de remplir un formulaire déclaratoire des revenus gagnés à l'extérieur du Canada car il est difficile d'obtenir des preuves sur ces revenus. La Régie améliore régulièrement son formulaire déclaratoire afin de simplifier les démarches pour la clientèle.

Demandes de paiements spéciaux

Avec la nouvelle loi, l'allocation familiale a pris une place plus importante dans le budget des familles à faible revenu, ce qui a entraîné une croissance des demandes de paiement d'urgence (chèque perdu, etc.), qui étaient rares auparavant. Aujourd'hui, la Régie effectue en moyenne environ 80 paiements spéciaux mensuellement. Ces paiements sont généralement effectués en moins de trois heures.

La Régie a conclu une entente avec le ministère des Finances pour que celui-ci puisse émettre directement des chèques ou faire des virements automatiques à partir d'un compte ouvert spécialement à cette fin.

Mise en place d'une allocation temporaire

En juillet 1998, la Régie des rentes a mis en place une allocation temporaire pour éviter l'interruption des versements de l'allocation familiale si la déclaration de revenus est en traitement au ministère du Revenu. L'allocation temporaire est basée sur le revenu ayant servi à calculer l'allocation familiale pour l'année précédente. La Régie réajuste le montant d'allocation lorsqu'elle reçoit du ministère du Revenu l'information sur le revenu. Il se peut alors qu'un montant ait été versé en trop ou qu'il faille payer un montant rétroactivement.

Au départ, le versement de l'allocation temporaire pouvait s'échelonner sur une période de douze mois. À compter de l'année 1999-2000, la Régie décidait de limiter à trois mois le versement de l'allocation temporaire, compte tenu du peu de dossiers qui demeuraient incomplets au-delà de cette période. Cette mesure a permis de réduire les sommes versées en trop. En 2001, une modification réglementaire venait confirmer cette pratique.

Amélioration du processus de récupération des sommes versées en trop

La nouvelle loi a engendré une croissance importante des comptes clients. Les nouveaux paramètres (situation conjugale et revenu familial) combinés à l'augmentation du montant moyen d'allocation ont contribué à cette hausse. Par conséquent, le solde des comptes clients a triplé durant la première année d'application, passant de 3,8 millions de dollars en août 1997 à 11,2 millions de dollars en septembre 1998.

Plusieurs événements peuvent occasionner des paiements en trop (changement de garde d'enfant, changement de situation conjugale, déménagement à l'extérieur du Québec, etc.). Toutefois, le délai entre la date de l'événement et la date de réception de l'information à la Régie des rentes est le facteur principal des paiements en trop. De plus, comme on l'a vu, l'allocation temporaire peut aussi occasionner des paiements en trop. Depuis septembre 1998, la Régie des rentes améliore son processus de récupération des sommes versées en trop par diverses mesures administratives. Ces mesures ont permis de doubler les sommes récupérées auprès des personnes qui ne sont plus bénéficiaires de l'allocation familiale (de 1,2 million de dollars à 2,4 millions de dollars sur une base annuelle).

Les mesures instaurées depuis septembre 1998, combinées aux modifications réglementaires, ont permis de stabiliser le solde des comptes clients aux environs de 12 millions de dollars, qui autrement aurait pu atteindre 35 millions de dollars en janvier 2002, si rien n'avait été fait et qu'on avait connu le même rythme de croissance que celui de la première année du régime.

3.2 Problèmes résolus par des modifications réglementaires

Cette section aborde les modifications apportées au Règlement sur les prestations familiales entre 1997 et 2002, à l'exclusion de celles apportées aux montants d'allocation familiale, lesquelles visaient principalement à ajuster l'allocation familiale pour tenir compte des bonifications de la prestation fiscale canadienne.

Petits montants

L'introduction d'une allocation sélective en fonction du revenu a soulevé deux problèmes en ce qui concerne les petits montants : le montant minimal annuel payable lorsque la famille a droit à un faible montant d'allocation et le versement mensuel minimal.

Le Règlement sur les prestations familiales, adopté en août 1997, fixait le minimum annuel à 2 \$ et le versement mensuel minimal à 1 \$. L'avis annuel envoyé aux familles indiquait le montant mensuel auquel la famille avait droit pour la prochaine année, même si ce montant était inférieur à 1 \$. Dans ce dernier cas, l'allocation était versée lorsque le cumul des montants mensuels atteignait 1 \$.

Plusieurs familles, qui avaient droit à un versement mensuel minimale, se sont plaintes car, dans l'ancien programme d'allocation familiale, le versement mensuel minimal était de 10,91 \$. Les plaintes portaient principalement sur le faible versement mensuel (par exemple : 1,25 \$ par mois) et sur le fait que les frais administratifs de ce paiement étaient aussi élevés que le versement lui-même. Cette dernière situation était exceptionnelle.

Afin de corriger la situation, le Règlement a été modifié en décembre 1997. Le versement mensuel minimal a été porté à 10 \$. Lorsqu'une famille avait droit à un montant mensuel inférieur, il était cumulé jusqu'à ce qu'il atteigne 10 \$ avant d'être versé. Lorsque l'allocation cessait d'être due, le solde était

versé s'il était supérieur à 2 \$. Ce nouveau mode de versement s'est appliqué à compter du 1^{er} février 1998 et a touché environ 22 000 familles.

Déduction du remboursement des prestations d'aide de dernier recours

Le Livre blanc sur la politique familiale précisait que l'allocation familiale devait être calculée sur le revenu net établi dans la déclaration de revenus du Québec (ligne 275). Or, le remboursement des prestations d'aide de dernier recours (reçues en trop) n'était pas déductible dans le calcul du revenu. Depuis 1996, il l'était toutefois dans celui du revenu servant au calcul des programmes d'aide fiscale (réduction d'impôt à l'égard de la famille, crédit remboursable pour la TVQ, crédit remboursable pour frais de garde) et d'autres programmes sociaux basés sur le revenu (prestation fiscale fédérale, allocation-logement).

Afin de corriger cette situation, le Règlement sur les prestations familiales a été modifié en décembre 1997 afin de permettre la déduction de ces remboursements, et ce, rétroactivement au mois de septembre 1997. À la suite de cette modification, la Régie des rentes a calculé de nouveau le revenu net de 4 400 familles, à partir de données supplémentaires fournies par le ministère du Revenu. Ces familles ont vu leur allocation familiale augmenter de 200 \$ en moyenne sur une base annuelle. La situation s'est régularisée avec l'introduction du régime d'imposition simplifié à compter de l'année 1998.

Déplacement de la date de début du calendrier annuel

Au départ, l'allocation familiale a été établie pour une période de douze mois commençant le 1^{er} juillet d'une année et se terminant le 30 juin de l'année suivante, afin de l'harmoniser avec la prestation fiscale canadienne. Cependant, même si la période de référence était identique, la date du premier versement de l'allocation familiale (1^{er} juillet) était différente de celle du premier versement de la prestation fiscale canadienne (20 juillet). Dans l'ancien programme d'allocation familiale, les dates de versement étaient identiques.

Le versement de la nouvelle allocation familiale a été fixé au 1^{er} du mois afin de l'harmoniser avec le versement de l'aide de dernier recours. Il faut rappeler que la nouvelle allocation familiale intègre la portion de l'aide de dernier recours attribuable aux enfants.

Le montant de l'allocation familiale pour la période du 1^{er} juillet 1998 au 30 juin 1999 était établi vers la mi-juin lors de l'envoi de l'avis annuel. Or, à cette date, on ne disposait pas des données sur le revenu d'environ 225 000 familles, soit près du quart des familles admissibles. Environ 95 000 de ces 225 000 familles ont alors reçu une allocation temporaire parce que leur déclaration de revenus était toujours en traitement au ministère du Revenu. Quant aux 130 000 autres familles, elles n'ont pas reçu de versement le 1^{er} juillet puisque leur dossier fiscal était incomplet (déclaration de revenus non produite ou pas considérée en traitement par le ministère du Revenu).

Afin de diminuer le nombre des dossiers incomplets, le Règlement a été modifié en 1999 pour déplacer au 1^{er} août le début du calendrier de référence. Ce déplacement a eu des effets importants. Lorsqu'on a établi le premier versement en août 1999, le nombre de familles admissibles à une allocation temporaire était de 35 000 (comparativement à 95 000 l'année précédente) et le nombre de dossiers fiscaux incomplets était d'environ 40 000 (comparativement à 130 000 l'année précédente).

Le report du calendrier de référence, combiné à la diminution de la durée de l'allocation temporaire, a permis en outre de diminuer, de façon récurrente, la création de comptes clients de 1,6 million de dollars sur une base annuelle.

Amélioration des règles de compensation et compensation fiscale

Règles de compensation

La nouvelle allocation familiale a amené une augmentation importante des sommes versées en trop, comme on a l'a vu précédemment. Pour récupérer ces sommes, la Loi sur les prestations familiales permet à la Régie d'opérer une compensation sur une prestation familiale qu'elle verse jusqu'à concurrence du pourcentage établi dans le Règlement.

Au départ, le taux de compensation a été établi à 20 % (comparativement à 50 % dans l'ancien règlement) pour ne pas trop pénaliser les familles à faible revenu qui recevaient un montant élevé d'allocation familiale. Pour les familles bénéficiaires de l'aide de dernier recours, le montant maximal de compensation a été établi à 56 \$ par mois afin de l'harmoniser avec celui établi dans le programme d'aide de dernier recours.

Or, pour les familles à revenu moyen, le taux de compensation de 20 % n'était pas suffisant car le remboursement des sommes versées en trop pouvait s'échelonner sur une longue période. Prenons à titre d'exemple une famille ayant droit à une allocation familiale de 10,92 \$ qui avait reçu 100 \$ en trop. Il fallait environ quatre ans (à raison de 2,18 \$ par mois, soit 20 % de 10,92 \$) avant que la somme ne soit pleinement remboursée.

Le Règlement sur les prestations familiales a été modifié en 1999 afin d'augmenter le taux de compensation de 20 % à 100 % pour les familles qui reçoivent une allocation inférieure ou égale au montant minimal de l'allocation familiale garanti aux familles dont le revenu ne dépasse pas 50 000 \$ et de 20 % à 50 % pour les familles qui reçoivent une allocation supérieure à ce minimum (familles à faible revenu). Pour l'allocation familiale, le montant maximal de compensation a été maintenu à 56 \$ par mois. Le taux de compensation est demeuré à 20 % pour l'allocation pour enfant handicapé et l'allocation à la naissance.

Ces nouvelles règles de compensation ont été appliquées à compter du 1^{er} août 1999 et elles ont touché environ 20 000 familles. Par rapport aux anciennes règles, elles ont permis à la Régie de récupérer 3,8 millions de dollars de plus sur une base annuelle et de diminuer d'autant la progression du solde des comptes clients.

Compensation fiscale

Depuis le 23 février 2000, en vertu d'une modification au Règlement sur l'administration fiscale, les remboursements fiscaux peuvent être affectés au paiement des sommes dues en vertu de la Loi sur les prestations familiales. Ainsi, certaines sommes recouvrables sont soumises au Centre de perception

fiscale du ministère du Revenu pour être récupérées à même le remboursement d'impôt ou le crédit d'impôt remboursable pour la TVQ.

Cette mesure a permis de récupérer près de 500 000 \$ pour l'année 2000 et environ 1 million de dollars en 2001.

Ajustement de la fréquence des versements

Le Règlement sur les prestations familiales avait été modifié en décembre 1997 afin de porter à 10 \$ le versement mensuel minimal. Pour les familles ayant droit à de petits montants, le versement se faisait à différents intervalles (2, 3, 4 mois, etc.).

En août 2000, lorsque le montant minimal de l'allocation familiale, pour les familles dont le revenu est inférieur ou égal à 50 000 \$, est passé sous le seuil de 10 \$ pour le premier enfant (de 10,92 \$ à 6,67 \$), le nombre de familles recevant un versement à tous les deux mois, plutôt que mensuellement, s'est considérablement accru. Cette fréquence de versement s'appliquait aux familles utilisant le virement automatique (80 % des familles).

Si la famille choisissait le versement par chèque, elle avait droit à un chèque tous les trois mois, en février, mai, août et novembre. Ces mois, déterminés dans l'ancien Règlement sur les allocations d'aide aux familles, ne correspondaient pas au calendrier de référence pour le calcul de la nouvelle allocation familiale (août à juillet). Un versement pouvait ainsi s'étaler sur deux années de référence.

Le Règlement a donc été modifié en mai 2001 afin de stabiliser la fréquence de versement des petits montants et de l'établir selon le calendrier de référence pour le calcul de l'allocation familiale. À compter de l'année débutant le 1^{er} août 2001, lorsque le montant mensuel des prestations familiales est inférieur à 10 \$, le versement est effectué :

- quatre fois par année (octobre, janvier, avril, juillet), s'il faut au plus trois mensualités pour atteindre 10 \$;
- deux fois par année (janvier, juillet), s'il faut au plus six mensualités pour atteindre 10 \$;
- une fois par année (juillet) dans les autres cas.

Cette fréquence de versement, dont la modification a touché environ 160 000 familles, s'applique autant aux virements automatiques qu'aux chèques.

CHAPITRE 4 : MODIFICATIONS APPORTÉES À L'ALLOCATION POUR ENFANT HANDICAPÉ

En plus de l'allocation familiale, la Loi sur les prestations familiales prévoit le versement d'une allocation pour enfant handicapé. Cette allocation, instaurée en 1980, vise à encourager la garde à domicile d'un enfant handicapé. Pour y avoir droit, l'enfant doit d'abord satisfaire aux conditions générales d'admissibilité à l'allocation familiale, puis aux conditions d'admissibilité établies dans le Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé. Contrairement à l'allocation familiale, l'allocation pour enfant handicapé ne varie pas en fonction du revenu et de la situation conjugale de la bénéficiaire ou du bénéficiaire. Il s'agit d'un montant mensuel fixe, peu importe la déficience ou le trouble du développement de l'enfant.

4.1 Lacunes de l'ancien règlement

Au moment de l'adoption de la Loi sur les prestations familiales en juin 1997, l'allocation pour enfant handicapé a été reconduite telle quelle, même si des modifications étaient prévues aux conditions d'admissibilité à ce programme en ce qui concerne la définition du handicap.

À la demande de certains organismes, dont l'Office des personnes handicapées du Québec, les modifications proposées ont été reportées. Il s'est avéré qu'une consultation des organismes représentatifs était souhaitable avant de modifier les règles en vigueur. On a introduit dans la Loi sur les prestations familiales une disposition prévoyant que le handicap serait défini par un règlement du gouvernement.

Par la suite, une vaste consultation a eu lieu auprès de spécialistes de différentes disciplines de la pédiatrie et d'une vingtaine d'ordres professionnels et d'organismes représentant les personnes handicapées. Cela a permis de préciser certaines notions, de faire ressortir les lacunes de l'ancien règlement et de rallier la très grande majorité des personnes et des organismes quant aux moyens à prendre pour les corriger.

Lorsqu'on a présenté le premier projet, voici les principales lacunes de l'ancien règlement qui avaient été notées :

- La notion de permanence du handicap devenait moins pertinente depuis l'ajout des maladies chroniques et psychiatriques. Dans ces cas, il est rarement possible de prévoir l'évolution de l'état de l'enfant et celle des traitements pour une durée qui peut atteindre 18 ans.
- Le degré d'importance exigé n'était pas le même pour les différentes formes de handicap.
- Les règles ne précisaient pas si le handicap devait être évalué avec ou sans les effets bénéfiques d'un traitement. On pouvait donc mettre sur le même pied une maladie incurable et une autre pour laquelle il existait un traitement simple et efficace.

- Pour les handicaps auditifs et visuels ainsi que pour le retard mental, les seuils d'admissibilité étaient objectifs et précis. Par contre, le handicap résultant d'une atteinte motrice ou d'une maladie chronique ou psychiatrique faisait l'objet d'une appréciation subjective de la gravité.
- L'interprétation subjective de règles imprécises et l'évolution de la jurisprudence du Tribunal administratif du Québec compliquaient l'attribution uniforme et équitable de l'allocation pour enfant handicapé, tant pour la première demande, que lors de la réévaluation de l'admissibilité.
- L'application des règles s'avérait de plus en plus difficile pour les troubles cognitifs et psychiatriques pour lesquels le nombre de demandes allait sans cesse croissant. Les statistiques du ministère de l'Éducation démontraient que 10 % des enfants d'âge scolaire présentaient des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage. Ces enfants nécessitaient des mesures spéciales pour favoriser leur scolarisation ce qui, en l'absence de balises claires, les rendaient potentiellement admissibles à l'allocation pour enfant handicapé. Il fallait circonscrire les conditions d'attribution de l'allocation dans ces cas.

La consultation a également permis de faire ressortir d'autres lacunes de l'ancien règlement et d'améliorer le premier projet présenté en 1997, lors de la mise en œuvre de la loi. Voici quelques modifications qui proviennent des suggestions recueillies lors de la consultation :

Certains cas, non mentionnés dans le premier projet, sont maintenant prévus :

- Les enfants atteints de surdité pour lesquels l'appareillage n'est pas possible sont présumés handicapés.
- Les effets secondaires du traitement de l'épilepsie sont considérés.

Des améliorations ont été apportées à l'égard des preuves à fournir :

- Le handicap moteur peut être documenté, soit par le retard dans l'acquisition des habiletés, soit par les limitations des activités quotidiennes, soit par les soins nécessaires.
- Les signes objectifs à l'examen neurologique sont ajoutés dans les éléments de preuve diagnostique.
- Les évaluations qualitatives d'un déficit langagier sont acceptables dans les cas où il est difficile d'utiliser des tests.

Dans certaines situations particulières, les conditions d'admissibilité ont été modifiées :

- Les critères relatifs aux troubles du comportement sont plus restrictifs (pour les comportements anti-sociaux ou agressifs par exemple).

4.2 Dispositions du nouveau règlement

Le nouveau Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé est entré en vigueur le 1^{er} février 2000.

Son objectif principal est d'améliorer l'équité, l'objectivité et la transparence dans les critères d'admissibilité à l'allocation pour enfant handicapé. Dorénavant, l'allocation est accordée en fonction des limitations que l'enfant rencontre dans la vie de tous les jours et des soins qu'il requiert, plutôt qu'uniquement à partir de sa déficience ou de son trouble du développement. Par ailleurs, l'enfant doit maintenant être limité de façon importante pendant une période d'au moins un an, plutôt que de façon permanente, comme c'était le cas auparavant.

Pour déterminer si un handicap est suffisamment important pour donner droit à l'allocation, des critères d'évaluation plus clairs et plus précis ont été définis pour plusieurs types de déficience et de trouble fréquemment rencontrés. Dans les autres cas non précisés, l'importance du handicap de l'enfant s'évalue selon les critères suivants :

- 1) Les incapacités qui persistent malgré l'utilisation des moyens disponibles pour faciliter la vie de l'enfant (verres correcteurs ou appareils auditifs par exemple).
- 2) Les obstacles que l'enfant rencontre dans son milieu, par exemple la nécessité d'un aménagement particulier de la maison.
- 3) Les contraintes que vit l'entourage de l'enfant en raison de sa déficience ou de son trouble du développement, comme l'obligation d'accompagner fréquemment l'enfant pour recevoir des soins.

Les nouvelles conditions d'admissibilité se sont appliquées pour les demandes reçues après le 31 janvier 2000. Elles n'ont pas entraîné de changement pour les enfants qui avaient déjà droit à l'allocation. Ces enfants ont continué à recevoir l'allocation selon les anciens critères. Par contre, les nouvelles conditions d'attribution de l'allocation s'appliquent lors d'une réévaluation du handicap de l'enfant.

Les nouvelles règles permettent d'atteindre une plus grande équité dans l'attribution de l'allocation. L'établissement de conditions générales d'attribution s'imposait afin que toutes les situations de handicap puissent être évaluées selon un cadre de référence uniforme. Il fallait aussi restreindre l'attribution de l'allocation aux enfants les plus gravement atteints et ce, autant pour les maladies organiques que pour les troubles cognitifs et psychiatriques pour lesquels il n'existe pas de marqueur biologique³. Les variations observées dans l'appréciation de la gravité d'un handicap selon les individus et leur spécialité exigeaient que des marqueurs objectifs soient établis, laissant ainsi moins de place à l'interprétation.

³ Exemples de marqueurs biologiques : résultat anormal de test sanguin, lésion mise en évidence par l'imagerie médicale.

4.3 Premier bilan de mise en oeuvre du nouveau règlement

Comparativement à la nouvelle allocation familiale entrée en vigueur en septembre 1997, le nouveau règlement sur l'allocation pour enfant handicapé est entré en vigueur en février 2000. Son bilan fait donc référence à une période plus courte (environ deux ans) et ne peut être aussi exhaustif que celui de l'allocation familiale. Il faut souligner aussi que la plupart des aspects du service à la clientèle pour l'allocation pour enfant handicapé ont été abordés au chapitre 2.

Évolution des coûts et des bénéficiaires

Le tableau 17 présente l'évolution du nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation pour enfant handicapé et des coûts du programme.

Tableau 17
Nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation pour enfant handicapé et coûts du programme

	Année civile			
	1998	1999	2000	2001
Enfants bénéficiaires ¹ (en déc.)	24 389	25 314	26 300 ¹	27 000 ¹
% d'augmentation	1,5 %	3,8 %	3,9 % ¹	2,7 % ¹
Coûts (en millions \$)	34,3	35,4	37,2	38,2

1. Données ajustées pour tenir compte de la rétroactivité.

Le nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation pour enfant handicapé avait déjà commencé à s'accroître de façon plus importante avant l'introduction du nouveau règlement (3,8 % en 1999 comparativement à 1,5 % en 1998). Le taux de croissance est de 3,9 % en 2000 et de 2,7 % en 2001. De prime abord, le nouveau règlement n'a pas entraîné de hausse démesurée de la clientèle bénéficiaire de l'allocation pour enfant handicapé, même si l'on a étendu les critères d'admissibilité aux cas de handicap temporaire. Les premiers résultats indiquent qu'il a permis de stabiliser une croissance déjà amorcée. Évidemment, la variation du nombre d'enfants bénéficiaires ne dépend pas uniquement de l'implantation du nouveau règlement. Plusieurs facteurs peuvent influencer cette variation (nouvelles demandes, décès, atteinte de l'âge de 18 ans, réévaluation médicale, etc.).

Nouvelles demandes

Le Tableau 18 présente l'évolution du nombre de nouvelles demandes reçues et acceptées pour les années 1998 à 2001.

Tableau 18
Évolution du nombre de nouvelles demandes d'allocation pour enfant handicapé

	Année de la demande			
	1998	1999	2000	2001
Demandes reçues	3 441	3 720	4 361	4 412
<i>Augmentation en %</i>	8 %	8 %	17 %	1 %
Demandes acceptées ¹	2 830	3 101	3 402	3 000 ²
Taux d'acceptation (%)	82 %	83 %	78 %	68 % ²

1. Il s'agit des demandes acceptées parmi celles qui ont été reçues dans l'année de la demande. Une demande peut être acceptée dans une année postérieure à cause du délai de traitement.
2. Données estimées, mais un faible nombre de nouvelles demandes (295) n'ont pas encore été traitées.

Depuis 1998, le nombre de nouvelles demandes était en forte hausse (8 % par an) à cause de l'augmentation des cas de trouble du développement (trouble mental, trouble du langage, trouble du comportement, etc.). Celles-ci sont passées d'environ 1 500 en 1998 à 1 800 en 1999 et à 2 300 en 2000. En 2001, elles sont de l'ordre de 2 400. La situation est différente pour les cas de déficience (vision, audition, etc.) dont le nombre de nouvelles demandes est demeuré relativement stable au cours de cette période, sauf en 2000 où il y a eu une certaine augmentation.

La visibilité obtenue lors de la modification du règlement et l'abandon du caractère permanent du handicap ont entraîné une hausse du nombre de nouvelles demandes en 2000, car le taux de croissance a atteint 17 % comparativement à 8 % pour les deux années précédentes. Cependant, il s'agit d'un effet temporaire car, en 2001, le nombre de nouvelles demandes est comparable à celui qu'on aurait obtenu si la croissance constatée en 1998 et 1999 s'était poursuivie dans les années suivantes. Il y avait déjà un mouvement à la hausse avant l'adoption du nouveau règlement.

Le taux d'acceptation des nouvelles demandes a diminué, passant de 83 % en 1999 à 78 % en 2000 et à 68 % en 2001. Le nombre d'enfants acceptés en 2001 n'est pas plus élevé qu'en 1999. En fixant des règles plus précises pour les troubles du développement, le nouveau règlement a fait en sorte que seuls les enfants les plus gravement atteints ont été acceptés, ce qui explique la diminution du taux d'acceptation. En l'absence de telles balises, le nombre de bénéficiaires de l'allocation pour enfant handicapé aurait continué de croître à un rythme élevé pour les cas de trouble du développement, car selon les données du ministère de l'Éducation, un grand nombre d'enfants étaient potentiellement admissibles en vertu de l'ancien règlement. Le nouveau règlement a donc apporté plus d'équité à cet égard.

Plaintes et demandes de révision

Le Tableau 19 présente l'évolution des plaintes adressées au Commissaire aux services de la Régie à l'égard de l'allocation pour enfant handicapé.

Tableau 19
Évolution du nombre de plaintes à l'égard de l'allocation pour enfant handicapé

Année financière	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre total de plaintes	31	30	33	49
Plaintes relatives à la loi et au règlement	9	15	13	25
Plaintes relatives aux services de la Régie	22	15	20	24
% des plaintes relatives aux services de la Régie	71 %	50 %	61 %	49 %

La majorité des plaintes portent sur les services de la Régie. Cette situation s'explique par le délai inhérent à l'obtention de ce type d'allocation et les preuves à produire pour l'évaluation du handicap. La mise en œuvre du nouveau règlement n'a pas changé cette situation. Il convient de rappeler qu'au chapitre 2, il est mentionné que la Régie a fixé, dans son plan d'action, de traiter 70 % des demandes en moins de 90 jours. En 2001-2002, le résultat atteint a été de 72 %.

Pour ce qui est des plaintes portant sur la loi et le règlement, la hausse constatée en 2001-2002 s'explique principalement par le fait que certains parents ne comprennent pas toujours les raisons pour lesquelles leur enfant n'est pas admissible. Il faut rappeler que le taux d'acceptation des nouvelles demandes a diminué, car le nouveau règlement a fixé des balises plus claires et plus équitables pour les troubles du développement, comme nous l'avons déjà expliqué.

De plus, certains parents ont mentionné que les avis de refus ne donnent pas assez d'explications. Le projet de simplification des communications actuellement en cours à la Régie devrait permettre d'améliorer les communications écrites, de manière qu'elles soient claires, simples et conformes à la situation de la clientèle. D'autre part, la Régie communiquera avec la demandeuse ou le demandeur à qui elle s'apprête à signifier un refus afin de lui en expliquer les raisons.

Enfin, le règlement est maintenant accessible dans le site Internet de la Régie, ce qui contribuera à mieux faire connaître les conditions d'admissibilité à l'allocation pour enfant handicapé.

Le Tableau 20 présente l'évolution du nombre de demandes de révision portant sur l'allocation pour enfant handicapé (aspect médical seulement).

Tableau 20
Nombre de demandes de révision portant sur l'allocation pour enfant handicapé

Année financière	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Demandes reçues ¹	389	339	335	511

1. À l'exclusion des demandes de nature administrative.

Le nombre de demandes de révision a augmenté d'environ 50 % en 2001-2002 par rapport à 2000-2001, ce qui va de pair avec l'augmentation du nombre de plaintes. Il faut rappeler que le nouveau règlement n'est en vigueur que depuis le 1^{er} février 2000. En fixant des critères plus précis, il fallait s'attendre, à court terme, à cette hausse des demandes de révision, car il faut un certain temps pour s'adapter à un changement dans les façons de faire. Cependant, ce changement est trop récent pour que l'on puisse dégager une conclusion des effets du nouveau règlement sur les demandes de révision dans l'avenir.

CONCLUSION

La Loi sur les prestations familiales est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 1997. Elle constitue l'une des nouvelles dispositions du Livre blanc sur la politique familiale québécoise, *Les enfants au coeur de nos choix*, qui concrétise les engagements annoncés par le gouvernement lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de 1996.

La Loi sur les prestations familiales comprend deux mesures : une allocation familiale et une allocation pour enfant handicapé.

L'allocation familiale a intégré plusieurs mesures de soutien financier à l'égard des enfants. Elle s'adresse principalement aux familles à faible revenu. Ses objectifs sont de couvrir en totalité les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu (en tenant compte de la prestation fiscale canadienne pour enfant) et de rendre l'occupation d'un emploi plus avantageuse, en soutenant ces familles, que les parents travaillent ou bénéficient de l'aide de dernier recours. L'universalité de l'aide québécoise est assurée par les crédits d'impôt pour enfant dans la fiscalité. En ce sens, l'allocation familiale s'inscrit dans le cadre d'une réforme du soutien financier accordé aux familles du Québec.

Le ministre de la Famille et de l'Enfance est responsable de l'application de la Loi sur les prestations familiales et l'administration en est confiée à la Régie des rentes du Québec, qui était déjà responsable de l'administration de la Loi sur les allocations d'aide aux familles.

La mise en œuvre de l'allocation familiale a eu des effets importants pour la Régie des rentes sur le plan administratif, car on est passé d'une allocation universelle à une allocation sélective basée sur le revenu familial et la situation conjugale. Par conséquent, la Régie a dû établir des liens avec de nouveaux partenaires (ministère du Revenu, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale) et procéder à une refonte de son système informatique de même qu'à une réorganisation de ses ressources. L'administration de la nouvelle allocation a entraîné une augmentation importante des services à la clientèle (communications écrites, appels téléphoniques, rencontres avec des clientes et des clients, traitement des demandes de révision et des plaintes). Tous ces facteurs ont eu pour conséquence de hausser les frais d'administration des prestations familiales. Parallèlement à l'augmentation de la demande de services, la Régie a maintenu et même amélioré la qualité de son service à la clientèle dans plusieurs domaines. Somme toute, le bilan de mise en œuvre de la nouvelle allocation familiale est positif.

L'allocation pour enfant handicapé a été reconduite telle quelle en septembre 1997 puisqu'elle fait toujours l'objet d'un programme universel et ne varie pas selon le revenu ou la situation conjugale; toutefois les critères d'admissibilité, en ce qui concerne la définition du handicap, ont été modifiés en février 2000 par l'entrée en vigueur du Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé. L'objectif du nouveau règlement est d'améliorer l'équité, l'objectivité et la transparence des critères d'admissibilité à l'allocation pour enfant handicapé. Dorénavant, l'allocation est accordée en fonction des limitations que l'enfant rencontre dans la vie de tous les jours et des soins qu'il requiert, plutôt qu'uniquement à partir de sa déficience ou de son trouble du développement. Le règlement étend aussi l'admissibilité aux cas de handicap temporaire et fixe des balises plus précises pour les troubles du développement, de sorte que seuls les enfants les plus gravement atteints sont désormais acceptés.

Cinq ans après l'entrée en vigueur de la Loi sur les prestations familiales et deux ans après celle du Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé, il appert donc que le programme de l'allocation familiale et celui de l'allocation pour enfant handicapé ont bien franchi le cap de leur mise en œuvre.