

**GAGNANT
PRIX RÉALISATION 2001**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE
Direction générale
de la sécurité du revenu**

**LA MISE EN OEUVRE DE LA CULTURE INNOVATION
(résumé du projet)**

La loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale entraîne en juin 1998, la création du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et amène la Direction générale de la sécurité du revenu à redéfinir, avec ses partenaires gouvernementaux et communautaires, sa mission et son offre de service. L'objectif de la DGSR, est lutter le plus adéquatement possible contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Ministère met rapidement de l'avant une approche qui favorise l'ajout d'une dimension soutien et accompagnement des personnes à la dimension connue de l'aide financière pour favoriser l'autonomie économique et sociale. Cette orientation qui inclut une stratégie de réorganisation des services, comprend 4 volets dont la mise en place et l'expérimentation de CLE-Innovation. En mai 1999, 23 CLE deviennent des CLE-Innovation. Ces CLE ont pour objectifs de créer et expérimenter des projets innovateurs. En un an, 50 projets sont réalisés. Les résultats obtenus par les CLE-Innovation convainquent l'équipe de gestion d'étendre à l'ensemble du réseau la culture innovation.

Voici quelques exemples de projets qui ont déjà donné des résultats porteurs de succès pour l'organisation :

1. Communication et service à la clientèle :

- Centre de communication avec la clientèle : traiter dans un seul lieu les demandes des prestataires ne demandant pas d'intervention dans les dossiers, dégageant ainsi les agents.
- Amélioration des décisions : amélioration de la qualité des messages transmis aux prestataires (2.2 millions/an) et conséquemment de leur compréhension.
- Création d'un comité des usagers : impliquer les citoyens dans la définition, la validation et l'évaluation des services offerts.

2. Accompagnement et partenariat :

- Ma place au soleil : efforts multidisciplinaires pour soutenir les jeunes mères de famille qui désirent reprendre leurs études.
- Défis mois : outils pédagogique conçu pour sensibiliser les jeunes à la réalité financière des personnes, leur faire voir d'autres options que la sécurité du revenu et prévenir le décrochage scolaire.

3. Amélioration des processus et des outils de travail :

- De multiples projets qui visent à mettre à la disposition des employés des outils performants permettant l'amélioration de leur prestation de services.