



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

DOCUMENT DE TRAVAIL

DOCUMENT DE RÉFLEXION

ÉCONOMIE SOCIALE – AIDE DOMESTIQUE

Lise Corbin
Direction des relations avec la communauté
3 avril 2000

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
(286-5604)

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2000

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

Le 10 avril 2000

**Objet : Consultation concernant l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale**

Madame, Monsieur,

À titre d'information, nous vous transmettons ci-joint le document de travail relatif à la consultation que fait actuellement la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre concernant l'évolution du dossier de l'aide domestique dans le cadre de l'économie sociale.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur des relations avec la communauté,

Louis Côté



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

Le 10 avril 2000

**Objet : Consultation concernant l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale**

Madame, Monsieur,

Depuis 1995, la Régie régionale de Montréal-Centre s'est impliquée, en collaboration avec d'autres partenaires régionaux, dans la mise en place de services d'aide domestique destinés plus particulièrement aux personnes âgées du territoire. Onze entreprises d'aide domestique en économie sociale sont maintenant en opération sur l'île de Montréal.

Comme la phase de démarrage et d'implantation est terminée et que les entreprises entrent dans une nouvelle phase correspondant à la consolidation et à l'expansion, il nous apparaît approprié, à la lumière des premières années, de faire une réflexion sur les différents aspects qui ont une incidence sur la croissance des entreprises et sur l'accessibilité des services à la population. Le rôle et l'implication des différents acteurs qui ont participé à la première phase ainsi que la pertinence de leurs interventions pour l'avenir doivent également être examinés dans une perspective globale et à plus long terme.

C'est dans ce contexte que nous avons préparé un document de réflexion sur lequel nous souhaiterions recevoir vos commentaires et vos réactions d'ici le 2 juin 2000. Nous vous demandons de faire parvenir vos commentaires à :

Mme Lise Corbin
Cheffe du développement de l'employabilité
Direction des relations avec la communauté
Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre
3725, rue St-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9

Suite à cette consultation, la Régie régionale prévoit réexaminer son rôle dans ce dossier et acheminer ses réflexions au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur des relations avec la communauté,

Louis Côté

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I- HISTORIQUE ET RÉSULTATS	3
1. Des travaux préalables	3
2. Le développement des entreprises	4
2.1 La mise en place des entreprises.....	4
2.2 Les concepts à la base du développement	4
2.3 Le financement des entreprises.....	4
3. La reconnaissance et le suivi des entreprises	4
3.1 Les rôles de la Régie régionale.....	5
3.2 Le mandat du comité bipartite régional.....	5
3.3 La reconnaissance des entreprises d'économie sociale en aide domestique	6
4. Le rôle des CLSC.....	6
5. Les résultats au 29 février 2000	6
5.1 La pénétration du marché.....	6
5.2 Le profil de la clientèle.....	7
5.3 Le coût de revient des services	7
5.4 Les emplois créés.....	8
PARTIE II- BILAN SOMMAIRE DES PREMIÈRES ANNÉES	9
1. La gamme de services offerts	9
2. La pénétration du marché.....	10
3. L'exclusivité des territoires.....	10
4. La formation	10
5. La clientèle	11
6. Le rôle de la Régie régionale.....	11
7. Le comité bipartite régional	11
PARTIE III- RECOMMANDATIONS	12
1. La gamme de services offerts	12
2. L'accès aux services et la liberté de choix des usagers.....	13
2.1 La clientèle	13
2.2 Les CLSC	13
2.3 Les entreprises.....	13
3. La formation	14
4. Un recours pour la clientèle	14
5. Le rôle de la Régie régionale.....	15
6. L'abolition du comité bipartite.....	15
7. La reconnaissance et la reddition de comptes	16
8. La création de nouvelles entreprises.....	16
 ANNEXE 1	
ANNEXE 2	

DOCUMENT DE RÉFLEXION

ÉCONOMIE SOCIALE – AIDE DOMESTIQUE

PARTIE I – HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Depuis 1995, la Régie régionale de Montréal-Centre s'est impliquée dans la mise en place de services d'aide domestique destinés principalement aux personnes âgées du territoire. Ce projet est le résultat d'un partenariat entre la Régie régionale de Montréal-Centre, les deux directions régionales du ministère de la Sécurité du revenu et le Secrétariat au développement des régions qui coordonnait les travaux. Deux objectifs étaient visés: offrir des services d'aide domestique aux personnes âgées de 65 ans et plus et créer des emplois durables pour des personnes sans emploi. La Régie régionale a aussi participé aux travaux du Chantier de l'économie sociale ainsi qu'aux divers comités du ministère de la Santé et des Services sociaux.

1. DES TRAVAUX PRÉALABLES

La mise en place de services d'aide domestique sur l'île de Montréal ne pouvait se faire sans qu'il y ait un consensus des divers acteurs intéressés par cette question, en particulier les milieux communautaires et syndicaux et les CLSC. Les travaux suivants ont permis d'obtenir ce consensus :

- ♦ Étude auprès des CLSC pour déterminer la proportion occupée par l'aide domestique dans les services d'aide à domicile
- ♦ Sondage auprès des personnes âgées de 65 ans et plus et des personnes handicapées de moins de 65 ans pour vérifier le potentiel du marché
- ♦ Consultation faite par le Secrétariat au développement des régions auprès d'environ 150 groupes qui a conduit à l'élaboration de critères régionaux

Les groupes consultés étaient d'accord pour que la création d'emplois pour des personnes prestataires de la sécurité du revenu, de l'assurance-emploi ou occupant des emplois précaires soit une composante du projet mais à la condition que ces travailleurs reçoivent une formation permettant de garantir la qualité, la fiabilité et la sécurité des services aux personnes âgées et handicapées. Cette formation devait aussi être qualifiante pour les travailleurs. À cette fin, le Secrétariat au développement des régions a formé un comité pour définir les grandes lignes d'une formation qui a été élaborée par la Commission scolaire de Montréal en collaboration avec le Centre Pierre-Dupuy. Cette formation, d'une durée de 135 heures, devait être suivie par tous les préposés au moment de leur embauche. C'est le Secrétariat au développement des régions qui, la première année, a négocié le financement de la formation avec la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre pour l'ensemble des entreprises. Après la création du Programme d'exonération financière sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat au développement des régions a demandé à la Régie régionale de Montréal-Centre de prendre la relève pour faire à chaque année la demande de fonds nécessaires à Emploi-Québec.

2. LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

2.1 La mise en place des entreprises

De 1996 à la fin de 1998, la Régie régionale s'est impliquée de diverses façons à la mise en place des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal : collaboration avec la représentante du réseau Travail-Québec, montage financier pour l'ensemble du projet, rencontres d'information pour la constitution de comités d'implantation locaux, conseils et support technique au développement de projets, etc. Début 1999, onze entreprises étaient en opération sur l'île de Montréal.

2.2 Les concepts à la base du développement

Comme il n'existait pas vraiment d'offre structurée de services résidentiels d'aide domestique accessibles financièrement à la clientèle visée dont une partie importante est à faible revenu, sauf quelques projets sur certains territoires, le développement des services pouvait se faire de deux façons : création de nouvelles entreprises ou création d'un volet *aide domestique* dans des organismes existants intéressés à le faire.

En ce qui concerne le nombre d'entreprises à implanter, le choix a été fait de développer, **dans une première phase**, suffisamment d'entreprises (environ 11) pour constituer une offre minimale de services sur l'île de Montréal en procédant par regroupement de territoires de CLSC. Déjà, quelques groupes représentant plusieurs CLSC travaillaient à préparer des projets pour mettre en place de tels services. Cette formule est apparue comme une solution pour éviter de partir un trop grand nombre d'entreprises en même temps.

Selon les prévisions, onze entreprises employant 605 travailleurs en entretien ménager (55 par entreprise) permettraient de rejoindre au plus 17,4 % du marché potentiel des personnes âgées de 65 ans et plus et des personnes handicapées de moins de 65 ans, excluant les ménages actifs. Compte tenu du niveau élevé de la demande potentielle et de la capacité pour y répondre des onze futures entreprises, **une seconde phase** de développement était envisagée à moyen terme, une fois que les premières entreprises auraient été assez bien établies.

2.3 Le financement des entreprises

Toutes les entreprises ont reçu un financement provenant de divers fonds régionaux (fonds du Comité régional d'économie sociale, Fonds de lutte contre la pauvreté) ainsi que des subventions salariales à l'embauche des travailleurs (100 % la 1^{re} année, 60 % la 2^e année). Un budget de démarrage de 40 000 \$ ainsi qu'un montant de 1 150 \$ pour l'achat d'un système informatisé de gestion ont également été octroyés à chacune. Pour les années 1997 à 1999, les subventions versées aux neuf premières entreprises s'élèvent à 3 196 157 \$ auquel s'ajoute un montant de 808 361 \$ provenant du Programme d'exonération financière, soit un total de 4 004 518 \$.

3. LA RECONNAISSANCE ET LE SUIVI DES ENTREPRISES

Le ministère de la Santé et des Services sociaux est responsable du Programme d'exonération financière qui permet de supporter la demande et l'offre de services d'aide domestique dans le domaine de l'économie sociale. Ces services doivent être complémentaires à ceux offerts par les CLSC et les organismes communautaires. Dans ce contexte, deux rôles principaux ont été confiés

aux Régies régionales par le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'un de ces rôles étant assumé par l'entremise d'un comité bipartite.

3.1 Les rôles de la Régie régionale

3.1.1 Dans un premier temps, la Régie régionale assume un rôle de liaison entre les divers acteurs concernés tel que précisé à l'article 1.9 du décret 925-99 Accord relatif à l'exonération financière pour les services d'aide domestique entre le Ministère de la santé et des services sociaux et la Régie de l'assurance maladie du Québec : "*Une régie régionale de la santé et des services sociaux doit informer la Régie des projets reconnus par le comité bipartite régional ainsi que les coordonnées nécessaires concernant les entreprises d'économie sociale que ce comité a reconnues.*

La Régie régionale de la santé et des services sociaux s'engage à désigner, dès la signature du présent accord, et à maintenir pendant sa durée la disponibilité d'un agent de liaison au sein de son appareil administratif pour assurer la coordination dans l'accomplissement des fonctions confiées à la Régie par le présent programme avec celles que doivent assumer la régie régionale elle-même, les centres locaux de services communautaires qui en relèvent ainsi que le comité bipartite régional et les entreprises d'économie sociale sur le territoire dont elle s'occupe.

Elle doit, de plus, collaborer au suivi des dépenses dans le cadre des enveloppes budgétaires qui sont allouées et s'assurer qu'il n'y ait pas de dépassement. La Régie informe les régies régionales de la santé et des services sociaux sur une base régulière, de l'état des disponibilités et des déboursés."

3.1.2 Dans un deuxième temps, la Régie régionale est responsable de l'accréditation des entreprises d'aide domestique par l'entremise d'un comité bipartite formé par des représentants des comités régionaux d'économie sociale et du secteur public.

3.2 Le mandat du comité bipartite régional¹

Le comité bipartite, dont le fonctionnement est basé sur des rapports de partenariat et de concertation, assume la responsabilité de quatre grands types d'activités :

- ♦ animation et promotion visant à susciter des projets issus des milieux locaux;
- ♦ analyse, acceptation, reconnaissance (conditionnelle à l'obtention d'un consensus entre les deux parties) et révision de la reconnaissance des projets (impliquant aussi la responsabilité de formuler des propositions sur la répartition de l'enveloppe régionale sur le plan intrarégional);
- ♦ suivi des projets (profils de clientèles, qualité des services, emplois créés, viabilité financière, etc.);
- ♦ communication et information (circulation des dossiers, échanges d'information, etc.).

Ce comité est formé de quatre (4) représentantes et représentants du milieu et quatre (4) représentantes et représentants du gouvernement. Dans cette structure bipartite, les représentants du milieu sont nommés par le comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSÎM), qui relève du Conseil régional de développement de l'Île Montréal (CRDÎM); les représentants du gouvernement sont nommés par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

¹ Extrait du cadre de fonctionnement du Comité bipartite de l'île de Montréal, p.2, décembre 1998

3.3 La reconnaissance des entreprises d'économie sociale en aide domestique

La reconnaissance accordée par le comité bipartite régional procure à l'entreprise des avantages bien précis. Cette reconnaissance, qui est basée sur un certain nombre de critères, comporte aussi des engagements de la part de l'entreprise.

3.3.1 Les avantages

- ♦ Accès exclusif au Programme d'exonération financière qui procure un avantage concurrentiel significatif car aucun autre fournisseur de services ne peut offrir des privilèges similaires à sa clientèle et qui de plus apporte un financement aux entreprises de l'ordre de 4 \$ pour chaque heure de service vendue
- ♦ Exclusivité de l'appellation « économie sociale » dans le secteur de l'aide domestique qui différencie l'entreprise de celles du secteur privé
- ♦ Accès à un financement spécial (subventions salariales de 100 % la 1^{re} année et de 60 % la 2^e année) et à d'autres fonds gouvernementaux
- ♦ Attribution de territoires définis, ce qui assure à l'entreprise un bassin de clients

3.3.2 Les engagements

- ♦ Assujettissement à des critères nationaux et régionaux
- ♦ Offre d'une gamme déterminée de services dans le cadre du Programme d'exonération financière
- ♦ Évaluation par le comité bipartite régional

4. LE RÔLE DES CLSC

Les CLSC ont pour mandat de référer aux entreprises d'aide domestique, après évaluation, les personnes de moins de 65 ans qui ont besoin de support au niveau de l'aide domestique. Cette référence permet aux personnes ainsi référées de bénéficier des avantages du Programme d'exonération financière et donc de payer un tarif horaire en fonction de leurs revenus.

Les CLSC ont aussi pour rôle d'informer les personnes de 65 ans et plus qui s'adressent à eux pour des ressources en aide domestique de l'existence des entreprises d'économie sociale.

5. LES RÉSULTATS AU 29 FÉVRIER 2000

Onze entreprises d'aide domestique en économie sociale offrent des services sur l'île de Montréal. Cinq ont commencé leurs opérations au début de l'automne de l'année 1997, deux au début de janvier 1998, une à l'été 1998, une à la fin de l'automne 1998 et les deux dernières au début de l'année 1999.

5.1 La pénétration du marché

Selon les données produites par le SAFHAD² au 29 février 2000, le nombre de clients ayant reçu des services (entretien léger régulier et/ou entretien lourd) dépasse les 6 000.

² SAFHAD : Service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (service de la Régie de l'assurance maladie du Québec qui gère le Programme d'exonération financière)

MARCHÉ ET REVENUS AU 29 FÉVRIER 2000	
Nombre de clients	6 263
Nombre d'heures de services rendues	157 260
Montant versé par le Programme d'exonération	1 164 724 \$
Nombre d'heures de services engagées	377 850
Montant engagé au Programme d'exonération	2 692 750 \$

Source : SAFHAD, février 2000

Par rapport au marché potentiel des personnes âgées de 65 ans et plus et des personnes handicapées de moins de 65 ans pour des *services d'entretien léger*, le taux de pénétration du marché est d'environ 12 %. Le taux de pénétration réel est un peu moins élevé car les données du SAFHAD ne permettent pas d'identifier les ménages actifs ni les clients qui n'ont acheté que des services de travaux lourds. De plus, les personnes de moins de 65 ans, qui représentent 27 % de la clientèle, comprennent les ménages actifs et les personnes handicapées de moins de 65 ans.

5.2 Le profil de la clientèle

La clientèle des entreprises est constituée en grande partie de personnes âgées de 65 ans et plus, les personnes de 75 ans et plus représentant près de la moitié de tous les clients ainsi que l'indiquent les données ci-après. Il s'agit en majorité de personnes seules et de femmes, donc une grande proportion de personnes vulnérables. Les personnes de moins de 65 ans comprennent principalement les clientèles référées par les CLSC car le marché des ménages actifs est encore peu rejoint.

PROFIL DE LA CLIENTÈLE AU 29 FÉVRIER 2000	
Personnes de – 65 ans	27 %
Personnes de 65 ans et +	73 %
Personnes de 75 ans et +	49 %
Femmes	81 %
Adultes seuls	87 %

Note : Les personnes de 75 ans et plus représentent 67 % des personnes âgées de 65 ans et plus

Source : SAFHAD, février 2000

5.3 Le coût de revient des services

Une analyse des états financiers de neuf entreprises pour l'exercice 1998-1999 montre que le coût horaire moyen des services se situe entre 21,20 \$ et 39,29 \$. Pour trois entreprises, ce coût est inférieur à 22\$ alors qu'il s'établit à près de 25 \$ pour une autre entreprise. Dans le cas des cinq autres entreprises, le coût moyen est supérieur à 30 \$.

Bien qu'explicables en partie par la phase d'implantation, de tels coûts sont préoccupants à long terme car ils dépassent largement les revenus potentiels provenant de la vente des services et du

Programme d'exonération financière. Un des enjeux est entre autres d'augmenter de façon substantielle le nombre de clients, ce qui permettra de diminuer les coûts de revient.

5.4 Les emplois créés

Au 31 mars 1999, 193 emplois avaient été créés, dont 26 dans les services administratifs et 167 au niveau des opérations.

PARTIE II- BILAN SOMMAIRE DES PREMIÈRES ANNÉES

La phase de démarrage et d'implantation est terminée et les entreprises sont maintenant à une autre étape de leur développement, soit celle de la consolidation et de l'expansion. À la lumière des premières années, il importe de faire une réflexion sur les différents aspects qui ont une incidence sur la croissance des entreprises et sur l'accessibilité des services à la population. Le rôle et l'implication des différents acteurs qui ont participé à la première phase ainsi que la pertinence de leurs interventions pour l'avenir doivent également être examinés dans une perspective globale et à plus long terme. Les observations qui suivent sur la situation actuelle permettront de proposer des pistes susceptibles non seulement de favoriser le développement des entreprises mais aussi de rendre plus accessibles les services d'aide domestique à la population du territoire tout en respectant l'objectif de création d'emplois durables pour des personnes sans emploi.

1. LA GAMME DE SERVICES OFFERTS

Les services offerts par les entreprises se limitent actuellement aux travaux d'entretien léger et aux travaux lourds tels que définis en 1996 suite à la consultation, définition qui tient également compte des demandes syndicales visant à ne pas concurrencer les tâches des auxiliaires familiales et sociales des CLSC ainsi que des préoccupations des organismes communautaires subventionnés pour offrir divers services aux personnes âgées vivant à domicile. Le cadre de référence produit par le Chantier de l'économie sociale pour ce secteur en avril 1997 précise la nature des activités comme étant « *l'entretien ménager de la maison et les tâches connexes et les travaux de grand ménage* » (p. 6).

Depuis, le contexte environnemental a changé. Ainsi, en avril 1998, soit un an après la mise en application du Programme d'exonération financière, le ministère de la Santé et des Services sociaux a émis une circulaire précisant les services couverts par ce programme, services qui sont beaucoup plus nombreux que ceux offerts par les entreprises de l'île de Montréal. Cette circulaire précise aussi qu'une entreprise reconnue peut offrir d'autres services en dehors du Programme d'exonération financière, la reconnaissance du comité bipartite ne portant que sur les services couverts par ce programme (Annexe 1). Enfin, le 1^{er} janvier 2000, un crédit d'impôt pour le soutien à domicile des personnes âgées de 70 ans et plus est entré en vigueur (Annexe 2). Grâce à ce crédit, les personnes visées peuvent acheter des services d'aide domestique, d'assistance personnelle, de soutien civique auprès de n'importe quel fournisseur de services en utilisant le chèque emploi-service comme modalité de paiement.

Les restrictions au niveau de la gamme de services empêchent souvent les entreprises de satisfaire la demande de la clientèle, ce qui limite leur capacité à pénétrer le marché et se traduit parfois par des pertes de clients. Avec l'implantation du crédit d'impôt, les entreprises d'aide domestique en économie sociale qui n'offrent que des services d'entretien léger et lourd sont plutôt mal positionnées à l'heure actuelle pour concurrencer les autres fournisseurs de services (travailleurs autonomes, coopératives, entreprises privées, etc.). Il est aussi à prévoir que de nouveaux fournisseurs vont rapidement entrer sur le marché pour répondre à une demande qui est en pleine croissance.

2. LA PÉNÉTRATION DU MARCHÉ

La pénétration du marché est plus lente que ce qui avait été prévu. On observe que certaines entreprises connaissent une croissance assez constante depuis leur entrée en opération alors que d'autres réussissent plus difficilement à percer le marché. Quelles que soient les raisons qui puissent expliquer la capacité des différentes entreprises de rejoindre le marché, il en résulte que les services sont plus ou moins accessibles à la population sur plusieurs territoires de l'île de Montréal alors que le Programme d'exonération financière est un programme gouvernemental universel.

3. L'EXCLUSIVITÉ DES TERRITOIRES

L'attribution de territoires précis à chaque entreprise avait entre autres pour objectif de faciliter son développement et de favoriser de meilleurs liens et échanges avec les CLSC. Cette exclusivité comporte de nombreux inconvénients qui n'étaient pas apparents au départ :

- ♦ Population et CLSC restreints à faire affaire avec une seule entreprise à cause de la situation monopolistique créée par l'attribution de territoires précis
- ♦ Aucune alternative pour la clientèle, en particulier pour les personnes qui ont droit à une réduction du tarif horaire en fonction de leur revenu, si l'entreprise du territoire ne réussit pas à offrir un niveau de services assez élevé pour répondre à la demande ou lorsque la clientèle est insatisfaite de la qualité des services, de ses relations avec l'entreprise, etc.
- ♦ Pour les CLSC, l'alternative est de se tourner vers le secteur privé plutôt que de faire affaire avec une entreprise d'économie sociale d'un autre territoire
- ♦ Contrainte pour les entreprises : obligation de desservir uniquement la clientèle de territoires précis ce qui peut causer des difficultés au niveau de la publicité

4. LA FORMATION

Un programme de formation de 135 heures a été élaboré avant l'implantation des entreprises. Ce programme a été modifié régulièrement pour répondre aux besoins des entreprises. En terme de durée, ce programme est passé de 135 à 112 heures, puis à 90 heures et bientôt il sera de 84 heures comprenant un tronc commun d'environ 64 heures portant sur les tâches, la sécurité au travail et la connaissance de la clientèle alors qu'une vingtaine d'heures serait consacrée aux travaux lourds devenus optionnels. Le contenu et l'approche pédagogique ont aussi été adaptés et les sessions de formation sont données à des fréquences beaucoup plus rapprochées, soit à toutes les deux semaines compte tenu du nombre d'inscriptions.

Malgré les ajustements apportés, il semble difficile d'en arriver à une formule satisfaisante pour toutes les entreprises. D'ailleurs, neuf entreprises continueront à faire former leurs préposés au Centre Pierre-Dupuy en 2000-2001 alors que deux autres participeraient à un projet-pilote avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire pour développer une formation en entreprise. Cette année, la faisabilité d'autres hypothèses devrait être évaluée en tenant compte le plus possible des commentaires des entreprises : *délai trop long entre le moment du recrutement et la fin de la formation avec pour conséquences abandon des candidats, perte de clients ou incapacité de répondre rapidement à la demande; difficulté de remplacer rapidement un employé qui quitte ou est malade; insuffisance de l'offre de formation; aucun choix au niveau du fournisseur des services de formation; formule actuelle très restrictive et causant des problèmes importants d'opération, etc.*

5. LA CLIENTÈLE

En cas d'insatisfaction des services ou pour d'autres types de problèmes, la clientèle peut déposer une plainte au directeur de l'entreprise et à son conseil d'administration mais aucun autre recours n'est prévu. Cette situation s'avère particulièrement problématique dans le cas des personnes très vulnérables (ex. : personnes âgées de 75 ans et plus) qui sont susceptibles d'être l'objet d'abus, de harcèlement, etc.

6. LE RÔLE DE LA RÉGIE RÉGIONALE

La Régie régionale a contribué à la création des onze entreprises actuelles, au début en collaboration avec d'autres partenaires et seule par la suite. Dix entreprises sont totalement nouvelles tandis qu'une autre est issue d'un organisme communautaire dont elle constitue un volet d'activités. Le rôle de soutien technique que la Régie régionale a joué pour favoriser l'émergence et la création de ces premières entreprises est terminé. En ce qui concerne le support à la création de nouvelles entreprises, cette responsabilité revient au réseau des CLD (Conseils locaux de développement) qui a récemment été créé avec pour mandat de soutenir le démarrage des entreprises d'économie sociale et de les supporter dans leur développement.

Le rôle d'agent de liaison dévolu à la Régie régionale apparaît aussi de moins en moins pertinent car, en effet, les différents éléments reliés à la mise en application du Programme d'exonération financière sont maintenant assez bien connus des principaux acteurs concernés (entreprises, CLSC, bailleurs de fonds). Certains services sont maintenant offerts ou devraient éventuellement être offerts par les regroupements qui ont été créés : deux au niveau provincial et un au niveau régional (le COADÎM dont neuf entreprises sur onze font partie).

Comme membre du comité bipartite régional, la Régie régionale participe aux discussions et assume les tâches de secrétariat.

7. LE COMITÉ BIPARTITE RÉGIONAL

Le comité bipartite régional a été créé pour faire la reconnaissance des entreprises d'aide domestique, leur donnant ainsi accès au Programme d'exonération financière, et pour en assurer le suivi. Le mandat et le rôle du comité bipartite n'ont jamais été suffisamment clairs pour que ce comité puisse exercer pleinement et efficacement ses responsabilités. D'ailleurs, le mandat de ce comité est interprété différemment d'une région à l'autre du Québec. Cette imprécision peut entre autres s'expliquer par le fait que ce comité devait être transitoire, pour une durée d'environ un an, car il avait été prévu que les CLD (Centres locaux de développement) prendraient la relève après leur implantation.

Le comité bipartite est un comité décisionnel mais dont l'imputabilité n'a pas été définie. De plus, il ne dispose d'aucune ressource (financière, humaine ou autre); les membres du comité doivent donc se partager les tâches, agissant à titre de bénévoles, ce qui est très exigeant et très lourd. Il ne peut faire de véritable suivi des entreprises. Son seul mécanisme est la reconnaissance des entreprises et la reconduction de cette reconnaissance.

PARTIE III – RECOMMANDATIONS

Les changements proposés dans cette partie constituent des pistes visant à créer des conditions environnementales qui favoriseront un plus grand accès des services d'aide domestique à la population, et partant au Programme d'exonération financière, tout en permettant aux entreprises de se consolider et d'accroître leurs activités.

1. LA GAMME DE SERVICES OFFERTS

La clientèle des entreprises peut se diviser en quatre catégories :

1. les personnes de 65 ans et plus qui reçoivent d'autres services des CLSC dans le cadre du maintien à domicile
2. les personnes de moins de 65 ans référées, après évaluation, par les CLSC qui reçoivent ou non d'autres services des CLSC (services courants, maintien à domicile, etc.)
3. les personnes de 65 ans et plus qui s'adressent directement à l'entreprise pour acheter des services et ne reçoivent aucun service des CLSC
4. les ménages actifs, personnes de moins de 65 ans, qui achètent eux-mêmes des services à l'entreprise

Les ententes que font les CLSC avec les entreprises d'aide domestique, qu'il s'agisse de référence de clientèles, d'achat de services ou autre, concernent essentiellement les deux premières catégories. Pour ces clientèles, il est normal que les CLSC définissent avec les entreprises les services qui leur seront rendus car ces services doivent être complémentaires à ceux des CLSC. Des échanges d'information peuvent aussi être convenus pour signaler aux CLSC des cas de la troisième catégorie lorsqu'apparaissent des signes de perte d'autonomie chez cette clientèle.

En ce qui concerne les deux dernières catégories, les plus importantes en terme de nombre, il s'agit de consommateurs qui décident de leur propre gré d'acheter des services des entreprises d'aide domestique. Il n'y a donc pas de raisons pour lesquelles les entreprises seraient restreintes aux mêmes règles que pour les deux premières clientèles et qu'elles ne pourraient pas leur offrir tous les services couverts par le Programme d'exonération financière. Dans le même ordre d'idée, les entreprises devraient pouvoir diversifier leurs activités et offrir d'autres services en dehors de ceux couverts par le Programme d'exonération, ce qui leur permettrait entre autres de desservir la clientèle bénéficiant d'un crédit d'impôt. Pour certains services, les entreprises auraient intérêt à faire des ententes avec les organismes communautaires concernés (ex. : préparation de repas versus popotes roulantes) afin de favoriser la complémentarité des services sur les territoires et d'éviter les doublons.

L'abolition des restrictions actuelles au niveau des services offerts placerait les entreprises dans une meilleure position concurrentielle et dans des conditions plus favorables pour assurer leur viabilité à long terme. Précisons que la circulaire émise par le ministère de la Santé et des Services sociaux est appliquée dans plusieurs régions du Québec. De plus, le nouveau cadre de référence sur les services de soutien à domicile en préparation au ministère de la Santé et des Services sociaux semble s'orienter dans la même direction.

2. L'ACCÈS AUX SERVICES ET LA LIBERTÉ DE CHOIX DES USAGERS

L'attribution de territoires a été un moyen de favoriser l'implantation des entreprises et leur arrimage avec les communautés locales. Cependant, rien dans la loi n'interdit à un usager d'acheter des services d'aide domestique d'une entreprise d'économie sociale de son choix. Par exemple, il est fort possible qu'un usager désire continuer à faire affaire avec la même entreprise à la suite d'un déménagement ou encore changer d'entreprise pour divers motifs. De plus, rien dans la loi n'empêche les CLSC de faire affaire avec plusieurs entreprises d'économie sociale ou avec tout autre fournisseur de services selon les besoins.

2.1 La clientèle

Légalement, les clients ont un choix au niveau des fournisseurs de services. En cas d'insatisfaction de quelque nature que ce soit, ils peuvent s'adresser à une autre entreprise d'économie sociale plutôt que de tout simplement abandonner le service (ce qui pénalise les personnes ayant droit à l'aide variable) ou encore de se tourner vers le marché au noir ou vers l'entreprise privée lorsqu'ils n'ont pas de contraintes financières. Les personnes bénéficiant de l'aide variable se sentiraient plus libres de donner leur appréciation des services, en particulier les personnes âgées qui ont souvent beaucoup de réticences et de craintes à exprimer leur opinion sur de tels sujets.

2.2 Les CLSC

Les CLSC légalement ne sont pas restreints à faire affaire avec une seule entreprise d'économie sociale et peuvent même traiter avec plusieurs entreprises à la fois. Cette situation, bien que différente de celle qui a prévalu dans la phase de démarrage, est favorable à long terme aux entreprises d'économie sociale.

2.3 Les entreprises

En ce qui concerne les entreprises d'économie sociale, elles pourraient évoluer dans un contexte moins encadré qui correspond davantage à l'environnement de toute entreprise. Au lieu d'offrir uniformément les mêmes services, il pourrait y avoir place à certaines spécialisations (ex. : travaux lourds; clientèles nécessitant une approche spécifique, etc.). On peut se demander à juste titre si un tel changement n'aurait pas des impacts négatifs sur les entreprises. Plusieurs éléments permettent de répondre à cette préoccupation :

- ♦ le marché potentiel pour des services d'aide domestique sur l'île de Montréal est considérable, comme le montre le tableau ci-dessous;

MARCHÉ POTENTIEL- ÎLE DE MONTRÉAL (en nombre de ménages) PROJECTIONS DÉMOGRAPHIQUES POUR L'AN 2001³		
CLIENTÈLE	ENTRETIEN LÉGER	ENTRETIEN LOURD
Personnes âgées de 65 ans et +; personnes handicapées de – 65 ans	52 085	81 652
Ménages actifs	158 597	215 083
TOTAL	210 682	296 735

- ♦ compte tenu des liens déjà établis, les CLSC devraient continuer à travailler avec les mêmes entreprises
- ♦ dans certains cas, il sera plus pratique pour une entreprise au niveau de l'organisation des services que les clients résidant près des limites territoriales actuelles soient desservis par une autre entreprise
- ♦ les entreprises qui actuellement ont des territoires plus petits, ex. : Coup de balai, pourront développer leur clientèle sans être limité
- ♦ il sera plus facile pour les entreprises de publiciser leurs services, en particulier auprès des ménages actifs.

3. LA FORMATION

Considérant qu'une partie importante de la clientèle est constituée de personnes âgées très vulnérables et de personnes handicapées, la nécessité d'une formation de base pour tous les préposés en entretien ménager devrait être maintenue mais la responsabilité de cette formation devrait être assumée entièrement par chaque entreprise. L'année 2000-2001 devrait être une année de transition de façon à donner la possibilité aux entreprises qui souhaiteraient continuer à se regrouper pour faire former leurs préposés aient le temps de s'organiser et à permettre aux autres entreprises de développer leur propre programme de formation. La Régie régionale n'aurait plus à jouer de rôle au niveau du financement.

4. UN RECOURS POUR LA CLIENTÈLE

Dans toute entreprise de services, il est important que les clients aient accès à un recours quant à la qualité des services qu'ils achètent. C'est d'autant plus important dans le cas des entreprises d'aide domestique qui reçoivent un financement public et compte tenu qu'une partie importante de la clientèle desservie est très vulnérable.

³ Le Groupe Léger & Léger. Comportements des personnes de plus de 65 ans et des personnes handicapées de l'île de Montréal à l'égard de services d'entretien à domicile, avril 1996, p. 52
Habitudes et besoins des ménages actifs à l'égard des services d'entretien ménager léger et lourd, mai 1997, p. 51

Les entreprises d'aide domestique ne sont pas couvertes par le régime de traitement des plaintes en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux puisque celui-ci ne s'applique qu'aux établissements et aux organismes communautaires subventionnés par le réseau de la santé et des services sociaux. Au plan juridique, les entreprises d'économie sociale ne sont pas assujetties à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Aussi, dans un premier temps, il serait important que toutes les entreprises se dotent d'un système de traitement des plaintes, comme la majorité l'ont d'ailleurs fait. Dans un deuxième temps, il serait stratégique que les entreprises se dotent d'un processus d'agrément qui pourrait être développé par exemple en partenariat avec le Conseil d'agrément du Québec.

En ce qui concerne les recours pour les usagers, une première avenue est l'utilisation des dispositions prévues par la Loi de la protection des consommateurs, dispositions qui pourraient être renforcées et plus explicites concernant ce type de services. Une deuxième avenue pourrait être la formulation de plaintes à la RAMQ qui, à titre d'agent payeur, a accès aux données nominatives et au contenu des contrats. De plus, il faudrait offrir un service de support et d'accompagnement aux personnes les plus vulnérables pour l'exercice de leurs droits.

5. LE RÔLE DE LA RÉGIE RÉGIONALE

Le projet auquel la Régie régionale a collaboré à l'origine visait essentiellement à mettre en place des services d'aide domestique pour les personnes âgées et handicapées et créer des emplois durables pour des personnes sans emploi. Par la suite, le gouvernement et le Chantier de l'économie sociale ont défini des objectifs plus larges tels contrer le travail au noir dans le secteur de l'aide domestique, élargissant ainsi la clientèle aux ménages actifs.

Jusqu'à présent, la majorité de la clientèle des entreprises d'aide domestique est constituée de personnes âgées de 65 ans et plus et de personnes de moins de 65 ans référées par les CLSC. Très peu de ménages actifs ont été rejoints. Selon les données du SAFHAD, près de 50 % des clients ont plus de 75 ans et sont principalement des femmes qui vivent seules. Il s'agit donc d'une clientèle vulnérable et à risque au niveau de la perte d'autonomie.

Même si les entreprises pénétreront de plus en plus le marché des ménages actifs, il n'en reste pas moins que les personnes âgées représenteront toujours une partie importante de leur clientèle. Il est donc important que la Régie régionale demeure impliquée dans ce dossier, non plus au niveau du développement ou du soutien des entreprises, mais surtout pour s'assurer que l'information rejoigne les clientèles visées par le Programme d'exonération financière ainsi que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux en contact avec ces clientèles, notamment les CLSC, les organismes communautaires, les cliniques médicales, etc. Dans cette perspective, la Régie régionale pourrait continuer à assumer un rôle d'agent de liaison entre les entreprises d'économie sociale et le réseau de la santé et des services sociaux.

Le rôle futur de la Régie régionale pourrait se limiter à ces aspects à moins que le ministère de la Santé et des Services sociaux ne confie d'autres mandats à la régie dans ce dossier.

6. L'ABOLITION DU COMITÉ BIPARTITE

Le comité bipartite tel que conçu n'a probablement plus sa raison d'être et pourrait être aboli considérant les besoins actuels de support d'ordre plutôt technique des entreprises, le grand nombre de ressources disponibles en développement et en soutien d'entreprises (ministère Industrie et Commerce, réseau des CLD, groupes-conseils, etc.) ainsi que les moyens limités du

comité lui-même. De plus, à l'origine, il était prévu que le comité bipartite serait une structure transitoire qui devait céder la place aux CLD une fois que ces derniers seraient implantés.

7. LA RECONNAISSANCE ET LA REDDITION DE COMPTES

Les modalités relatives à ces aspects sont à revoir avec le ministère de la Santé et des Services sociaux qui est responsable du Programme d'exonération financière. Le renouvellement de la reconnaissance pourrait être lié à la reddition de comptes qui n'a pas encore été définie.

Dans le cas de nouvelles entreprises, un numéro d'accréditation pourrait être donné par le SAFHAD sur recommandation des supporteurs du projet, ex. le CLD, et de la Régie régionale.

8. LA CRÉATION DE NOUVELLES ENTREPRISES

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis un moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en 1999. Il sera probablement nécessaire de demander la levée de ce moratoire dans un avenir prochain pour permettre la création d'autres entreprises, en particulier dans la région de Montréal, afin d'accroître l'offre de services pour favoriser l'accessibilité de ces services à un plus grand nombre. L'ampleur du marché potentiel justifie nettement la création de nouvelles entreprises sur le territoire.

Le support au démarrage et le financement des nouvelles entreprises en économie sociale devront relever des CLD à qui ce mandat a été confié.

ANNEXE 1



Expéditeur(s)

Date

La sous-ministre adjointe à la planification et à l'évaluation

1998-04-20

Destinataires

Les directrices et les directeurs des régions régionales du réseau de la santé et des services sociaux

Sujet

Les services d'aide domestique

OBJET

La présente circulaire a pour but de reconnaître et définir les services d'aide domestique pouvant être délivrés par les corporations d'économie sociale en aide domestique et couverts par le PEFSAD.

CONTEXTE

Depuis la publication du Cadre de référence sur les services à domicile de première ligne, de nouveaux programmes et de nouvelles modalités ont été mis en place et celui-ci doit être révisé.

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) est opérationnel depuis 1997-1998 et les services visés par ce programme ont toujours été ceux nommés dans le Cadre de référence des services à domicile de première ligne (1994). Or, l'expérience démontre l'importance de préciser la nature des services à être couverts par ce Programme.

**INTERPRÉ-
TION**

Les services d'aide domestique couverts par le PEFSAD comprennent: l'entretien ménager, l'approvisionnement et autres courses, l'entretien des vêtements et la préparation de repas sans diète.

L'entretien ménager léger comprend: la lessive, l'entretien général des aires de vie (balayage, époussetage, nettoyage) et des équipements d'usage quotidien (réfrigérateur, baignoire, lavabo, garde-manger, etc.)

L'entretien ménager lourd comprend: le déneigement de l'accès principal à la maison et le grand ménage.

Tel qu'indiqué dans le Cadre de référence, les services d'assistance personnelle et de soutien à la famille ne sont pas des services d'aide domestique. Ils ne sont pas visés par le PEFSAD.

Service ressource

Téléphone

N° dossier

Planification stratégique

(418) 643-6024

1998-017

Document(s) annexé(s)

Volume	Chapitre	Sujet	Document
03	01	10	07

APPLICATION

C'est uniquement sur la base de cette interprétation que le comité bipartite est habilité dans le cadre du PEFSAD à reconnaître une entreprise d'économie sociale en aide domestique.

Le mandat de reconnaissance confié au comité bipartite ne l'autorise à se prononcer que sur cette catégorie de services même si l'entreprise est appelée à fournir des services autres que ces services d'aide domestique, dans le cadre d'ententes prises en dehors du PEFSAD.

Cette interprétation prime sur toute autre définition pouvant apparaître dans un écrit ou dépliant publicitaire, et dans le Guide pour la présentation d'un projet (avril 1997).


La sous-ministre adjointe à la
planification et à l'évaluation,



Sylvie Dillard

ANNEXE 2

Bulletin d'information

 Gouvernement du Québec
Ministère des Finances

99-5
Le 26 novembre 1999

Sujet : Assouplissement des conditions d'admissibilité au crédit d'impôt remboursable pour le soutien à domicile des personnes âgées et autres mesures fiscales

Le présent bulletin d'information expose les modifications qui seront apportées au crédit d'impôt pour le soutien à domicile des personnes âgées pour le rendre accessible à toutes les personnes âgées de 70 ans ou plus et ce, sans égard à leur degré d'autonomie.

Il a également pour objet de rendre publiques différentes mesures fiscales relatives à l'économie du savoir, telles l'augmentation de la superficie du Centre de développement des technologies de l'information (CDTI) de Québec et la désignation d'un second immeuble comme CDTI dans la ville de Hull, ainsi que d'autres modifications qui seront apportées à la législation fiscale québécoise. La plupart de ces autres modifications ont un caractère plus technique ou concernent diverses mesures fédérales qui seront intégrées dans la législation fiscale québécoise.

Pour toute information concernant les sujets traités dans ce bulletin d'information, les personnes intéressées peuvent s'adresser à la Direction générale de la fiscalité en composant le (418) 691-2236.

Les versions française et anglaise de ce bulletin sont disponibles sur le site Internet du ministère des Finances à l'adresse suivante : www.finances.gouv.qc.ca

The English version of this bulletin is available on request at the following phone number: (418) 691-2233

Québec 

1. MESURES CONCERNANT LES PARTICULIERS

1.1 Crédit d'impôt remboursable pour le soutien à domicile des personnes âgées

À l'occasion du Discours sur le budget du 9 mars 1999, il a été annoncé qu'afin d'aider les personnes âgées qui choisissent de demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible, un nouveau crédit d'impôt remboursable pour le soutien à domicile des personnes âgées serait mis en place à compter du 1^{er} janvier 2000.

Essentiellement, ce nouveau crédit d'impôt, d'une valeur annuelle maximale de 2 760 \$, permettra à une personne âgée d'obtenir une aide fiscale égale à 23 % des dépenses admissibles qu'elle aura payées dans une année, au moyen du mécanisme du « chèque emploi-service » (CES), pour obtenir certains services de soutien à domicile.

Grâce à ce mécanisme de paiement, une personne âgée pourra bénéficier du crédit d'impôt au fur et à mesure du paiement de ses dépenses admissibles et ce, jusqu'à ce que le total de celles-ci pour une année atteigne 12 000 \$, le gestionnaire du CES étant autorisé à lui verser, lors d'un tel paiement, une avance du crédit d'impôt.

De façon générale, les dépenses admissibles à ce crédit d'impôt, pour une année d'imposition, seront constituées du total des montants payés au cours de cette année par une personne âgée pour obtenir certains services de soutien à domicile qui auront été rendus ou seront à rendre après qu'elle ait atteint l'âge de 70 ans.

Les services de soutien à domicile qui pourront, à certaines conditions, ouvrir droit à ce crédit d'impôt se regrouperont en deux catégories, à savoir les services directs à la personne et les services domestiques. La première catégorie comprendra les services de préparation des repas, de surveillance non spécialisée et de soutien civique ainsi que, dans certains cas particuliers, les services d'assistance non professionnelle à l'égard d'activités de la vie quotidienne. La seconde catégorie comprendra les services d'entretien ménager, d'entretien des vêtements et d'approvisionnement en nécessités courantes et autres courses ainsi que les travaux mineurs à l'extérieur du domicile.

Des modifications seront apportées à ce crédit d'impôt pour, d'une part, assouplir les critères d'admissibilité applicables à une personne âgée et, d'autre part, préciser la portée de certains services de soutien à domicile qui pourront donner droit au crédit d'impôt.

1.1.1 Assouplissement des critères d'admissibilité

Selon les règles qui ont été annoncées, une personne âgée pourra bénéficier de ce crédit d'impôt pour une année d'imposition si, à la fin de cette année, elle satisfait aux conditions suivantes :

- elle réside au Québec;
- elle est âgée de 70 ans ou plus;
- elle a été désignée par un centre local de services communautaires (CLSC) comme étant une personne en perte d'autonomie.

Afin de permettre à une personne âgée d'avoir accès plus facilement à ce crédit d'impôt, la condition portant sur sa désignation par un CLSC comme étant une personne en perte d'autonomie sera retirée.

Ainsi, le crédit d'impôt deviendra accessible à toutes les personnes âgées de 70 ans ou plus et ce, sans égard à leur degré d'autonomie.

1.1.2 Précisions relatives aux services de soutien à domicile

Parmi les services de soutien à domicile qui pourront, à certaines conditions, donner droit au crédit d'impôt, se trouvent, dans la catégorie des services directs à la personne, les services d'assistance non professionnelle à l'égard d'activités de la vie quotidienne, pour autant que les exigences suivantes sont satisfaites :

- ces services sont considérés, lors de l'évaluation par un CLSC du degré d'autonomie d'une personne âgée, comme essentiels à son maintien à domicile;
- le CLSC n'est pas en mesure ou n'est pas tenu d'en assurer l'accès.

Ces exigences seront retirées en corrélation avec le retrait du critère d'admissibilité applicable à une personne âgée et portant sur sa désignation par un CLSC comme étant une personne en perte d'autonomie.

Par ailleurs, en vertu des règles qui ont été annoncées, les services directs à la personne comprendront, outre les services d'assistance non professionnelle à l'égard d'activités de la vie quotidienne, notamment les services de surveillance non spécialisée. Pour plus de précision, pour être considéré comme un service d'assistance non professionnelle ou de surveillance non spécialisée, selon le cas, le service ne devra pas être rendu par une personne qui est un « praticien », soit une personne exerçant une profession reconnue par le ministre du Revenu pour l'application du crédit d'impôt pour frais médicaux. Ainsi, ne sera pas considéré comme un service d'assistance non professionnelle ou de surveillance non spécialisée, un tel service rendu notamment par une infirmière ou un thérapeute.

1.2 Précision concernant les sanctions applicables en cas de manquement aux obligations d'employeur à l'égard d'un salaire payé au moyen du mécanisme du « chèque emploi-service »

En vertu de la législation fiscale québécoise, les employeurs ont l'obligation de retenir, sur le salaire versé à leurs employés, le montant d'impôt prescrit et la cotisation au régime de rentes du Québec qui est payable par ces employés. Par ailleurs, les employeurs sont également tenus de payer différentes cotisations sur le salaire versé à leurs employés.

Ces montants doivent être remis au ministre du Revenu de façon périodique et suivant des modalités bien précises. Annuellement, des relevés 1 et un sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur doivent, en outre, être produits.

Les employeurs ont également l'obligation de tenir des registres et des livres de comptes renfermant les renseignements permettant d'établir les retenues à la source et les cotisations d'employeur. Ces registres et livres de comptes doivent généralement être conservés pendant six ans après la dernière année à laquelle ils se rapportent.

La législation fiscale prévoit diverses pénalités et amendes pour les employeurs qui contreviennent à ces différentes obligations. Or, le respect de ces obligations peut s'avérer une tâche relativement complexe, surtout pour les particuliers qui ont à leur emploi un travailleur du secteur de l'économie sociale, compte tenu que leurs ressources administratives sont souvent limitées. Aussi, afin de faciliter la tâche de ces employeurs, le mécanisme du « chèque emploi-service » (CES) a été mis en place en septembre 1997.

L'utilisation du CES est actuellement restreinte à la clientèle bénéficiaire de « l'allocation directe », un programme du ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, à compter du 1^{er} janvier 2000, le mécanisme du CES deviendra également accessible aux personnes âgées, dans le cadre de l'application du crédit d'impôt remboursable pour le soutien à domicile des personnes âgées.

Le mécanisme du CES remplit un rôle assimilable à un service de traitement de la paie, avec la particularité que le gestionnaire du CES s'engage envers le ministre du Revenu, par la voie d'un contrat, à remplir, à l'égard des salaires versés dans le cadre de ce mécanisme, les différentes obligations qui devraient, en vertu de la législation et de la réglementation fiscales québécoises, être assumées par les employeurs relativement à ces salaires.

Dans le but de reconnaître cette particularité, la législation fiscale sera modifiée pour que les diverses pénalités et amendes prévues pour sanctionner un manquement aux différentes obligations d'employeur, ne soient pas applicables à un particulier, relativement aux salaires qu'il aura payés au moyen du mécanisme du CES, dans la mesure où les renseignements qu'il aura transmis au gestionnaire du CES pour traiter ce paiement seront exacts.

Cette modification s'appliquera à l'égard de tout événement générant l'imposition d'une pénalité ou d'une amende et survenant après le 31 décembre 1999.