



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

RAPPORT DE CONSULTATION

***DOCUMENT DE RÉFLEXION
SUR L'ÉVOLUTION DU DOSSIER DE L'AIDE DOMESTIQUE
DANS LE CADRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL***

Lise Corbin
Direction des relations avec la communauté
15 novembre 2000

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
SOMMAIRE.....	3
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS.....	10
PARTIE I - HISTORIQUE ET RÉSULTATS	10
1. Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	10
2. Les CLSC de l'île de Montréal	11
3. Les partenaires régionaux.....	12
4. Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	12
5. Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	13
6. Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)	14
PARTIE II - COMMENTAIRES SUR LES RECOMMANDATIONS DU DOCUMENT DE RÉFLEXION	15
1. LA GAMME DE SERVICES OFFERTS	15
1.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	15
1.2 Les CLSC de l'île de Montréal	16
1.3 Les partenaires régionaux.....	17
1.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	18
2. L'ACCÈS AUX SERVICES ET LA LIBERTÉ DE CHOIX DES USAGERS	18
2.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	18
2.2 Les CLSC de l'île de Montréal	20
2.3 Les partenaires régionaux.....	21
2.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	21
2.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	22
2.6 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)	22
3. LA FORMATION	24
3.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	24
3.2 Les CLSC de l'île de Montréal	25
3.3 Les partenaires régionaux.....	25
3.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	26
3.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	26
4. UN RECOURS POUR LA CLIENTÈLE	26
4.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	26
4.2 Les CLSC de l'île de Montréal	27
4.3 Les partenaires régionaux.....	28
4.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	28

5. LE RÔLE DE LA RÉGIE RÉGIONALE	28
5.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	28
5.2 Les CLSC de l'île de Montréal	30
5.3 Les partenaires régionaux.....	31
5.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	31
6. L'ABOLITION DU COMITÉ BIPARTITE	31
6.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	31
6.2 Les CLSC de l'île de Montréal	33
6.3 Les partenaires régionaux.....	33
6.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	34
6.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	35
7. LA RECONNAISSANCE ET LA REDDITION DE COMPTES	35
7.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	35
7.2 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	36
7.3 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	36
8. LA CRÉATION DE NOUVELLES ENTREPRISES.....	36
8.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	36
8.2 Les CLSC de l'île de Montréal	37
8.3 Les partenaires régionaux.....	38
8.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	38
8.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	38
8.6 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)	38
9. AUTRES COMMENTAIRES	39
9.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	39
9.2 Les partenaires régionaux.....	40
9.3 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	41
9.4 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)	41
CONCLUSION.....	43
ANNEXE – FICHES SYNTHÈSES INDIVIDUELLES	47
Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal	49
Les CLSC de l'île de Montréal	75
Les partenaires régionaux.....	87
Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD).....	97
Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)	104
Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)	109

INTRODUCTION

Le présent rapport de consultation vise à présenter une synthèse des divers commentaires, suggestions et recommandations émis concernant l'évolution du dossier de l'aide domestique dans le cadre de l'économie sociale sur l'île de Montréal.

Ce rapport comprend trois parties : un sommaire qui résume les diverses opinions des groupes consultés, une synthèse des commentaires et recommandations qui ont été regroupés en fonction de deux grandes rubriques intitulées *PARTIE I - Historique et résultats* et *PARTIE II - Commentaires sur les recommandations du document de réflexion* ainsi qu'une annexe où se retrouve une fiche synthèse individuelle pour chacun des groupes ayant participé à la consultation.

CONSULTATION

Le document de travail « DOCUMENT DE RÉFLEXION ÉCONOMIE SOCIALE – AIDE DOMESTIQUE » a été envoyé aux différentes organisations intéressées à divers degrés par ce dossier. Cette consultation a été menée du 10 avril au 2 juin 2000, bien que les commentaires reçus après le 2 juin aient également été considérés. Les divers groupes qui ont été consultés sont les suivants :

GROUPES CONSULTÉS

- ♦ Réseau de la santé et des services sociaux :
 - les 29 CLSC de l'île de Montréal
 - Regroupement des CLSC de la région de Montréal
- ♦ Secteur aide domestique – économie sociale :
 - les 11 entreprises de l'île de Montréal
 - Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM)
 - Comité bipartite de l'île de Montréal
 - Chantier de l'économie sociale
- ♦ Partenaires régionaux
 - Conseil régional de développement de l'île de Montréal (CRDÎM)
 - Direction régionale Emploi-Québec de Montréal
 - Ministère des Affaires municipales et de la Métropole
 - Ministère de la solidarité sociale : Service de la Sécurité du revenu
 - Ville de Montréal; Montréal-Banlieue et Laval

Suite à la consultation, vingt et un commentaires ont été reçus, se répartissant comme suit :

- ♦ réseau de la santé et des services sociaux : trois CLSC et le Regroupement des CLSC de la région de Montréal
- ♦ secteur aide domestique – économie sociale : six entreprises individuelles, trois entreprises regroupées, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM)
- ♦ partenaires régionaux : le Conseil régional de développement de l'île de Montréal (CRDÎM) a fait parvenir un avis du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSÎM); le ministère des Affaires municipales et de la Métropole; le ministère de la Solidarité sociale, Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal
- ♦ partenaires locaux : trois Centres locaux de développement (CLD) ont fait parvenir leurs commentaires à la suite d'une invitation faite en ce sens par le ministère des Affaires municipales et de la Métropole
- ♦ autres répondants : le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO) et le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) ont également fait parvenir leurs commentaires. Bien qu'il s'agisse d'organismes provinciaux, leurs opinions ont été intégrées dans le rapport de consultation.

SOMMAIRE

PARTIE I - HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Pour plusieurs répondants, le document de réflexion est incomplet sous divers aspects : l'historique ne mentionne pas les différents acteurs au niveau local qui ont contribué à la mise en place des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal (CLSC, organismes communautaires, organismes de développement économique, etc.); il n'y a pas de référence aux principes d'économie sociale tels que soutenus lors du chantier de 1996; le développement des corporations est présenté de façon nivelée, laissant croire que toutes se sont développées avec les mêmes conditions financières; il n'y a pas de mention des difficultés quotidiennes et des réalités locales spécifiques à chaque corporation ni des diverses contraintes reliées, soit au financement inadéquat (coût de revient supérieur au montant horaire de 14 \$ du Programme d'exonération financière), soit aux exigences des divers partenaires. L'analyse faite quant à la pénétration du marché devrait être complétée car les motifs expliquant qu'une partie de la population n'est pas rejointe sont multiples.

Quelques répondants ont souligné l'intérêt de la démarche de la Régie régionale et la pertinence de faire une réflexion sur l'état de la situation de l'aide domestique sur l'île de Montréal.

PARTIE II - COMMENTAIRES SUR LES RECOMMANDATIONS DU DOCUMENT DE RÉFLEXION

♦ LA GAMME DE SERVICES OFFERTS

La plupart des répondants sont d'avis que tous les services couverts par le Programme d'exonération financière devraient pouvoir être offerts par les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal. Cependant, pour les CLSC, les services devraient continuer à se limiter à l'entretien ménager et à l'entretien des vêtements dans le cas des personnes de 65 ans et plus qui reçoivent d'autres services dans le cadre du maintien à domicile et des personnes de moins de 65 référées après évaluation, que ces dernières personnes reçoivent ou non d'autres services des CLSC; en ce qui concerne les autres clientèles, toute la gamme de services couverts pourrait être offerte.

Les opinions émises varient pour ce qui est du rôle des différents acteurs : le débat sur l'identification ou l'élargissement des services doit être fait par le gouvernement et non au seul niveau des entreprises; la Régie régionale devrait contribuer à dénouer les impasses des différents milieux pour que les entreprises puissent offrir tous les services couverts; il appartient à chaque entreprise de définir les réalités locales qui peuvent restreindre la possibilité d'ouverture du panier de services; la responsabilité du développement du secteur de l'aide domestique revient aux entreprises en place aidées des regroupements formés pour les supporter et ce, que ce soit pour les revendications à l'augmentation du Programme d'exonération financière, la diversification des activités ou la gamme des services à offrir.

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

Dans l'ensemble, les répondants sont pour le maintien de l'exclusivité des territoires, les raisons évoquées étant cependant parfois très différentes : une telle mesure pourrait fragiliser les entreprises déjà en place qui en sont à un stade précoce de leur développement, créer une certaine dualité entre elles et favoriser l'émergence d'autres ressources; la clientèle recherche davantage des services locaux (impression de sécurité et sentiment d'appartenance); une telle mesure conduirait à l'abandon des clientèles les plus démunies et des objectifs de l'économie sociale; il a été convenu dès le départ de l'exclusivité des territoires et des efforts importants ont été consacrés depuis trois ans à développer un partenariat avec les CLSC et les organismes du territoire; le principe fondamental de l'approche élaborée dans le cadre de l'économie sociale visait l'intégration des entreprises dans leur milieu; la levée de l'exclusivité des entreprises d'économie sociale à certains territoires de CLSC déterminés peut représenter un risque pour la survie de plusieurs de ces entreprises; les clientèles à faible revenu pourraient être négligées, la concurrence obligeant les entreprises à rechercher les clientèles capables de défrayer un plus grand nombre d'heures; la problématique est surtout reliée à la lourdeur de la clientèle démunie (durée de services inférieure à la moyenne) et à l'instabilité de la main-d'œuvre (salaire souvent inférieur à la concurrence et au marché au noir, opportunités du marché de l'emploi), etc.

Pour certains, il faudrait trouver des modalités pour que les clients qui ne veulent plus faire affaire avec une entreprise pour des raisons quelconques puissent s'adresser à d'autres entreprises ou encore que les entreprises ayant développé une expertise spécifique auprès d'une communauté culturelle puissent desservir les membres de cette communauté même s'ils résident à l'extérieur de leur territoire. Et si les CLSC ont le même choix que les usagers, on se demande quels seraient les modalités de référence et les critères pour exercer ce choix.

Plusieurs indiquent qu'il serait pertinent de revoir la répartition actuelle des territoires afin de solutionner des difficultés découlant de territoires trop petits ou trop grands. Certains suggèrent que ce nouveau partage soit fait par les entreprises elles-mêmes avec le regroupement régional (COADÎM) et que le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) fasse l'arbitrage dans les cas de litige.

♦ LA FORMATION

Tous les répondants sont d'avis que la formation des préposés est importante pour assurer la qualité des services mais ils considèrent que ce sont les entreprises elles-mêmes qui devraient en assumer la responsabilité; pour plusieurs, la Régie régionale devrait se retirer de ce dossier. Huit entreprises sont disposées à organiser elles-mêmes la formation alors que trois autres entreprises recommandent plutôt de maintenir la formation telle qu'elle est offerte actuellement par le Centre Pierre-Dupuy. Ce transfert de responsabilité devrait être accompagné du financement nécessaire.

Quelques-uns précisent qu'il faudrait alors exiger le maintien d'une formation de base dont le contenu serait reconnu par une institution qui possède une certaine notoriété dans le domaine de l'aide domestique et que la formation demeure qualifiante pour les travailleurs dans chaque entreprise. La formation devrait être considérée comme un critère incontournable de la reconduction de la reconnaissance des entreprises.

Les CLSC s'assureraient, par l'intermédiaire de leur entente avec les entreprises d'économie sociale, que les employés aient pu bénéficier d'un programme de formation adéquat et complet.

♦ UN RECOURS POUR LA CLIENTÈLE

Tous les répondants reconnaissent la nécessité d'un recours pour la clientèle en cas d'insatisfaction et soulignent qu'il doit s'agir d'un processus simple, souple, rapide et connu de tous. Si un modèle était proposé, il devrait être adapté aux entreprises.

Il est précisé que certains recours existent déjà du fait que les entreprises sont gérées par des conseils d'administration et collaborent avec divers partenaires locaux dont les CLSC et, de plus, que toutes les entreprises ont un mécanisme de traitement des plaintes. Les autres recours comme les dispositions prévues par la Loi sur la protection

du consommateur et la formulation de plaintes à la RAMQ (organisme payeur) apparaissent des avenues intéressantes pour la clientèle mais sont peut-être un peu lourds pour les clients âgés des entreprises d'aide domestique. Certains indiquent que la Régie régionale devrait éclaircir davantage les processus d'accès reliés à ces deux derniers recours et proposer une structure de support à l'attention des personnes les plus vulnérables pour qu'elles puissent plus aisément exercer leurs droits.

Quant au processus du Conseil québécois d'agrément, c'est à chaque entreprise de décider ou non d'entreprendre une telle démarche. Cependant, il apparaît trop lourd dans le contexte actuel de développement des entreprises d'aide domestique; compte tenu des coûts importants reliés à ce processus, il est suggéré que des budgets puissent être alloués aux entreprises, soit par le ministère de l'Industrie et du Commerce ou par les CDEC.

♦ LE RÔLE DE LA RÉGIE RÉGIONALE

Dans l'ensemble, les répondants considèrent que le rôle de la Régie régionale dans le dossier de l'aide domestique devrait maintenant être révisé, mais les opinions sur ce qu'il devrait être sont très diversifiées et même partagées. Pour certains, la Régie régionale n'a pas à jouer de rôle d'agent de liaison car il s'agit plutôt de l'un des rôles du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) alors que pour d'autres, ce rôle revient aux entreprises.

Parmi les diverses responsabilités qui ont été identifiées, mentionnons : diffuser le Programme d'exonération financière; s'assurer de l'équité entre les différentes clientèles de la région de Montréal et aider à dénouer les impasses pour que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin; contribuer à assurer la survie des entreprises d'aide domestique car la Régie a une responsabilité certaine à cet égard; jouer un rôle plus important que celui d'agent de liaison entre les entreprises et le réseau de la Santé et des Services sociaux et être un partenaire d'importance aux négociations sur le financement et le Programme d'exonération financière; jouer un rôle actif auprès des entreprises d'économie sociale en aide domestique mais en tenant compte du fait que les entreprises ont, pour la plupart, acquis une vitesse de croisière et n'ont plus les mêmes besoins au niveau du développement ou du soutien; s'assurer de l'harmonisation des politiques provinciales sur l'île de Montréal de manière à soutenir adéquatement le développement des entreprises pour qu'elles aient la capacité de desservir toute la population; animer un comité aviseur, etc.

Pour certains, dans la mesure où la Régie régionale a eu un rôle à jouer dans la mise sur pied des entreprises, cette étape est maintenant terminée et les entreprises peuvent et doivent assumer elles-mêmes leur prise en charge pour assurer leur continuité et leur consolidation.

♦ L'ABOLITION DU COMITÉ BIPARTITE

La majorité des répondants sont pour le maintien d'un lieu de concertation régionale concernant le dossier de l'aide domestique et sont d'avis qu'il peut s'agir du comité actuel dont la composition et le mandat serait révisé ou bien d'une autre structure. Les opinions diffèrent beaucoup cependant sur ce que devraient être le rôle et le mandat d'une telle structure et sur qui devrait en faire partie : un lieu d'échange et de soutien pour les entreprises face aux enjeux potentiels; un lieu de décision concertée sur les orientations, les services et les budgets et un lieu de concertation où les entreprises d'économie sociale en aide domestique seraient membres à part entière; un comité aviseur animé par la Régie régionale afin d'assurer un suivi de qualité auprès des entreprises et de favoriser l'échange entre les principaux partenaires; un agent facilitateur pour les entreprises et un soutien dans la recherche d'un montage financier adéquat pour le développement des entreprises; un lieu de concertation régionale qui ferait notamment le pont entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et les entreprises d'aide domestique de la région de Montréal; une instance ayant pour rôle l'accréditation et l'évaluation des entreprises où la Régie régionale doit être partie prenante, même si son rôle peut y être revu, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) étant reconnu comme membre à part entière de l'instance mandatée pour accréditer et évaluer les entreprises; un nouveau comité ayant comme mandat principal la reconnaissance de nouvelles entreprises, l'évaluation et la reconduction des entreprises existantes qui pourrait être composé de représentants de CLD, du CÉSIM et du secteur public (limité à la Régie régionale) mais sans représentation du Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM), son rôle étant limité à l'évaluation des entreprises, etc.

Certains considèrent qu'il faudrait faire une évaluation du comité bipartite actuel avant de penser à l'abolir alors que quelques-uns suggèrent purement et simplement l'abolition de ce comité.

♦ LA RECONNAISSANCE ET LA REDDITION DE COMPTES

Quelques répondants ont commenté ce sujet, en particulier les entreprises d'aide domestique. Pour certains, le mandat du comité bipartite devrait être reconduit quant à

la reconnaissance des entreprises et à la définition de critères d'évaluation alors que pour d'autres, les critères d'évaluation devraient être définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux avec le regroupement provincial des entreprises d'aide domestique. Dans l'ensemble, les entreprises souhaitent collaborer au processus d'évaluation et de mise en application. On mentionne qu'il est important que la responsabilité du dossier des entreprises d'aide domestique à Montréal demeure collective - démarche concertée régionalement - afin d'éviter la responsabilisation ou le contrôle d'un seul partenaire.

♦ LA CRÉATION DE NOUVELLES ENTREPRISES

Tous les répondants supportent le maintien du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en aide domestique à Montréal et recommandent d'assurer la consolidation et la viabilité des entreprises qui existent déjà en mettant en place, selon certains, les structures nécessaires pour que les entreprises en place fonctionnent de façon adéquate et efficace de sorte qu'il ne serait pas nécessaire de créer de nouvelles entreprises.

D'autres suggèrent de conserver le moratoire actuel pour une période d'au moins deux années pour permettre aux entreprises existantes d'adapter leurs services et leurs relations aux nouvelles règles du jeu et de devenir suffisamment performantes, au moins la plupart, pour être concurrentielles dans un marché ouvert.

♦ AUTRES COMMENTAIRES

Il est recommandé de faire une étude approfondie concernant autant la spécialisation des services que le découloignement des territoires, la création de nouvelles entreprises, le financement, etc., afin de s'assurer de l'impact réel des recommandations de la Régie régionale sur la viabilité des entreprises d'aide domestique actuelles et ce, dans le but de continuer à soutenir efficacement le développement de ces mêmes corporations. Après plus de deux ans d'opération, une nouvelle étude devrait permettre de broser un tableau exact de la situation actuelle de l'économie sociale et de l'aide domestique à Montréal ainsi que des entreprises créées à cet effet.

D'autres recommandations sont faites comme : assouplir le Programme d'exonération financière afin que les entreprises puissent prendre des ententes de services directement avec certains organismes oeuvrant auprès des clientèles très démunies (ex. : OSBL d'habitation), ce qui permettrait de mieux desservir certaines zones de pauvreté extrême; mettre en place des projets pilotes pour assurer l'accessibilité des services à des clients issus

de communautés culturelles; favoriser l'accessibilité des services aux personnes âgées et aux personnes référées pauvres par la constitution d'un fonds régional par la Régie régionale visant à diminuer de 2 \$ le tarif horaire des clients démunis comme cela se fait dans d'autres régions du Québec.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole apporte des précisions sur le mandat et le rôle des centres locaux de développement (CLD) afin de situer le rôle qu'ils pourraient jouer dans le développement de ce secteur d'activités et dans le support qu'ils pourraient apporter aux entreprises. Ainsi, les CLD agissent sur leur territoire seulement et ont comme mandat de supporter techniquement les entreprises dans leur développement. Ils fournissent l'accompagnement nécessaire aux promoteurs en économie sociale lors des différentes étapes de l'élaboration du projet et particulièrement au moment de la rédaction du plan d'affaires. Les étapes de développement des entreprises en économie sociale exigent une approche qui favorise une démarche d'accompagnement du début à la fin et ce, jusqu'à l'étape de la consolidation de l'entreprise en matière d'orientation, de formation des promoteurs et d'adaptation des outils économiques aux objectifs sociaux poursuivis. Le soutien financier offert par les CLD se limite au démarrage d'une nouvelle entreprise ou à la mise en place d'un nouveau projet en économie sociale dans une entreprise existante faisant face à des difficultés financières.

Quant au Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ), il souligne que la révision de la politique de maintien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux, les consultations sur le financement des services sociaux et de santé, la révision du Programme d'exonération financière sont autant de dossiers majeurs où les principaux acteurs concernés devraient obtenir un droit de parole et il se dit disposé à participer à tout groupe de travail en ce sens.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Cette partie résume, sous chacune des deux grandes rubriques, les divers commentaires émis par les groupes ayant participé à la consultation, commentaires qui ont été regroupés suivant qu'ils proviennent des entreprises d'aide domestique, des CLSC, des partenaires régionaux, des partenaires locaux et d'autres groupes qui se sont prononcés sur le sujet.

PARTIE I - HISTORIQUE ET RÉSULTATS

1. Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Par rapport au document de réflexion comme tel, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) constate l'absence de référence aux principes d'économie sociale tels que soutenus lors du chantier de 1996 et mentionne que les règles du jeu ayant prévalu à la naissance des entreprises sont en voie de transformation. Il souligne aussi que le document nivelle le développement des corporations, c'est-à-dire qu'il laisse croire que toutes les corporations se sont développées avec les mêmes conditions financières alors que, dans les faits, elles n'ont pas eu les mêmes financements de départ (certaines n'ont pas reçu 100 % des subventions salariales la première année).

Selon le COADÎM, le document ne relate pas les difficultés quotidiennes, les réalités locales spécifiques à chaque corporation comme par exemple les éléments socio-démographiques de taille et de territoire, les problèmes de recrutement du personnel liés aux types de subventions, les problèmes liés aux transports en commun, les caractéristiques des clientèles locales, la qualité des partenariats locaux, etc. Enfin, le COADÎM indique que le document ne fait aucunement état des financements inadéquats pour les entreprises d'économie sociale en aide domestique car il tient peu compte des barèmes de l'économie sociale. Il mentionne également que les entreprises ont besoin d'un meilleur soutien financier adapté au contexte d'entreprise et supportant l'ensemble de leurs opérations et que le mode de financement dans son ensemble devrait être revu, y compris l'ajustement du taux horaire du Programme d'exonération financière, afin de tenir compte du coût de revient des services et des contraintes régionales.

En ce qui concerne l'analyse faite quant à la pénétration du marché, le COADÎM estime qu'il serait important de la compléter par différents éléments. En effet, les motifs expliquant

qu'une partie de la population n'est pas rejointe sont multiples : manque de ressources financières pour rejoindre efficacement la clientèle cible, difficultés rencontrées à l'embauche du personnel, difficultés d'arrimage du processus de formation du personnel, limites dues aux types de subventions, problèmes de roulement et de rétention du personnel, plusieurs cas référés ailleurs que dans les entreprises par les CLSC. Le comité mentionne également que dans l'historique de la mise sur pied des entreprises sur l'île de Montréal, l'implication des organisateurs communautaires des différents CLSC a été remarquable et qu'ils ont eu un rôle important à jouer.

D'après une entreprise, la première et principale contrainte au développement des entreprises est l'identification d'un coût de revient qui ne permet pas de poursuivre des objectifs d'économie sociale. Les différentes études faites montrent que le seuil de viabilité correspond à un coût horaire de 16 \$ l'heure assorti de mesures permettant de s'ajuster à la réalité spécifique de Montréal, ce qui totalise environ 2 \$ l'heure réparti selon les besoins et les spécificités des différents lieux d'intervention des entreprises comparativement à la base actuelle de 14 \$ du Programme d'exonération financière. L'entreprise souligne que le développement des entreprises a été systématiquement freiné par différentes contraintes telles celles reliées au cadre de financement, à la mission particulièrement exigeante dans laquelle viennent souvent s'intercaler les missions des différents partenaires ou aux réalités spécifiquement montréalaises auxquelles régionalement on n'a pas encore su s'ajuster (petit logement, pauvreté, seuils de faible revenu, niveau de salaire, OSBL d'habitation, communautés culturelles, ratio heures vendues par client, etc.).

Cette entreprise conclut en indiquant que les entreprises ont besoin du support des partenaires mais principalement en ce qui concerne la définition de règles claires et, surtout, qu'elles souhaitent avoir les moyens financiers et l'autonomie de gestion nécessaires qui leur permettront de mettre elles-mêmes en place une organisation performante sur le plan de la qualité des services, de l'organisation de la réponse aux besoins spécifiques de clientèles particulières et de l'organisation du travail.

2. Les CLSC de l'île de Montréal

Le CLSC de Montréal-Nord rappelle le rôle majeur que son CLSC et celui de Rivière-des-Prairies ont joué à l'occasion de la mise sur pied et du support apporté à l'entreprise qui dessert leurs territoires : rôle d'encadreur des démarches locales; *leadership* exercé pour créer un consensus et obtenir l'adhésion des partenaires locaux au concept

d'économie sociale; succès à incorporer les objectifs de deux problématiques complexes, soit celle de l'offre de services aux aînés et aux clientèles à risques ainsi que celle de l'intégration de personnes dites non compétitives sur le marché du travail.

À son avis, les CLSC doivent continuer d'être directement impliqués au niveau de l'arrimage des services avec ce genre d'entreprises et constituer un partenaire de premier plan au niveau régional. Ils sont en effet directement concernés par les services futurs qui seront offerts par les corporations d'aide domestique. La présence des CLSC sur les conseils d'administration de ces corporations constitue une forme privilégiée de l'articulation d'un partenariat souhaitable avec les entreprises d'économie sociale. De plus, la présence de protocoles constitue pour les CLSC une autre forme de partenariat où l'arrimage facilite la réalisation d'objectifs contenus dans les plans de services individualisés pour les clientèles communes.

3. Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

À l'unanimité, les membres du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) ont souligné l'intérêt de la démarche de la Régie régionale et la qualité du document de réflexion soumis aux partenaires. Ils déplorent toutefois que le document ne fasse pas le point sur l'état de la collaboration entre les CLSC et les entreprises d'aide domestique. Les principales préoccupations qui les animent dans le dossier de l'aide domestique et qui sous-tendent leurs points de vue sur les recommandations qu'ils ont faites sont : le maintien des services publics; la qualité de l'offre des services; un déploiement des services fondés sur le maintien d'un consensus entre les partenaires; la prise en compte des valeurs de l'économie sociale dont la création d'emplois durables et de qualité; la viabilité des entreprises.

4. Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Selon le Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO), l'idée de dresser un état de situation sur l'île de Montréal et d'en tirer des perspectives est pertinente mais il lui apparaît toutefois que la base de discussion est biaisée et que le processus de consultation mis en place est inapproprié et trop rapide. Il se questionne sur les aboutissants de cette démarche de consultation et espère obtenir des clarifications et un processus qui permettra une meilleure appropriation des enjeux par les partenaires concernés.

À son avis, l'historique ne mentionne pas le travail de concertation effectué par des organismes communautaires, des CEDEC et des CLSC pour répondre aux besoins de la population âgée ou handicapée dans leurs milieux et ne fait pas état des organismes ou projets qui émergeaient avant le Sommet socio-économique de 1996. Il omet aussi de mentionner comment la création du Chantier de l'économie sociale et la reconnaissance du concept de l'économie sociale ont été un formidable levier pour le développement des entreprises d'aide domestique. Il souligne que le concept même de l'économie sociale et le cadre de référence élaboré par le Chantier et les organismes d'aide domestique sont absents. Selon lui, les éléments qui distinguent les entreprises d'économie sociale des entreprises privées ou des corporations intermédiaires de travail devraient apparaître, disant que cette absence de référence aux principes de l'économie sociale et au principe de développement local qui ont permis aux entreprises de naître est inacceptable, car ce sont ces principes qui animent leur développement. Il précise de plus qu'il n'est jamais fait mention du rôle capital des membres et des conseils d'administration des entreprises d'économie sociale et qu'il est primordial de souligner que les entreprises sont portées par le milieu et animées par une dynamique de développement local qui doit être préservée.

Le RESO mentionne également que le montage financier actuel avec le 14 \$ du Programme d'exonération financière et l'utilisation des subventions salariales pour l'embauche ne permet pas de répondre de façon satisfaisante aux besoins et considère inadmissible que le document ne fasse pas état des difficultés financières. Il mentionne aussi que les entreprises n'ont pas eu les mêmes conditions de démarrage. Enfin, il souligne que le document ne présente pas les difficultés quotidiennes, les réalités spécifiques à chaque corporation et les disparités entre les entreprises de l'île de Montréal

5. Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Selon le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO), le volet historique du document de réflexion donne l'impression que la mise en place des entreprises d'aide domestique à Montréal a été essentiellement une opération gouvernementale, particulièrement sous la direction de la Régie régionale. Sans toutefois nier le rôle de la Régie régionale et des ministères concernés, le CSMO croit que les premiers acteurs de la création des entreprises d'aide domestique à Montréal sont les promoteurs sociaux eux-mêmes et les bénévoles des conseils d'administration ainsi que les ressources techniques issues des CDEC et des CLSC.

À son avis, le document de réflexion de la Régie régionale ne se prononce pas de façon claire et précise en faveur de la création d'emplois durables et de qualité dans ce secteur précis de l'économie sociale. Il est impératif, selon lui, de réitérer que les entreprises d'aide domestique ne sont pas des entreprises d'insertion, même si elles contribuent à l'intégration en emploi d'un nombre important de personnes sans emploi, et que ces entreprises ne s'inscrivent pas non plus dans une logique de programme, même si elles sont soutenues financièrement par le Programme d'exonération financière : ce sont des entreprises collectives dont le développement participe avant tout d'une logique entrepreneuriale.

6. Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)

Pour le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ), le document de la Régie régionale de Montréal-Centre procure une réflexion intéressante sur plusieurs enjeux et s'ajoute aux autres documents recueillis par le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le sujet afin de clarifier et mettre à jour des éléments qui évoluent rapidement. Il souligne que plusieurs éléments nécessitent une attention particulière : le profil de la clientèle actuelle et le sous-financement de l'offre et de la demande; l'âge des entreprises; les mécanismes permettant à la population d'avoir accès à des services de qualité (les recommandations visant l'accréditation de nouvelles entreprises au Programme d'exonération financière).

PARTIE II - COMMENTAIRES SUR LES RECOMMANDATIONS DU DOCUMENT DE RÉFLEXION

1. LA GAMME DE SERVICES OFFERTS

1.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Toutes les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal sont d'avis qu'elles devraient pouvoir offrir tous les services actuellement couverts par le Programme d'exonération financière. Pour sa part, le regroupement des entreprises (COADÎM) recommande que les partenaires concernés reconnaissent ce droit aux entreprises de Montréal. Il indique que, dans l'éventualité de l'ouverture du panier de services, des difficultés de concertation locale sont prévisibles avec « des syndicats de CLSC et des organismes communautaires offrant déjà les mêmes services. Chaque corporation aura donc à réévaluer ses partenaires locaux et sera confrontée localement. Il faut prendre en considération les réalités locales qui peuvent restreindre la possibilité d'ouverture du panier de services mais il revient à chaque entreprise d'évaluer sa situation propre.»

De son côté, une entreprise recommande que ce soit la Régie régionale qui contribue à dénouer les impasses des milieux pour permettre aux entreprises d'occuper tout le champ d'activités tel que défini par le ministère de la Santé et des Services sociaux car, selon elle, c'est la nature de l'organisation des services à Montréal (OSBL, CLSC, privé, etc.) qui restreint la gamme de services offerts par les entreprises oeuvrant sur l'île de Montréal, ce qui « a une incidence directe sur le ratio heures vendues par client qui, à son tour, exerce une pression à la hausse sur l'ensemble des coûts administratifs et, par conséquent, sur le coût de revient des entreprises ». À son avis, il devrait exister soit une certaine forme de compensation financière, soit des assouplissements aux normes du Programme d'exonération financière de manière à s'ajuster aux spécificités régionales. Cette entreprise suggère que s'il « n'est pas possible pour les entreprises d'occuper le champ d'activités défini à l'échelle provinciale à cause de particularités régionales ou locales, la Régie régionale devrait supporter les entreprises et voir à ce que les pertes financières encourues par ces contraintes ne soient à la charge des entreprises ».

Dans le contexte de l'élargissement des services, trois entreprises recommandent que le gardiennage simple, qui ne nécessite pas de formation particulière pour les employés,

s'ajoute aux services couverts par le Programme d'exonération financière, ce qui permettrait de compléter les services des CLSC en répondant aux besoins d'heures de gardiennage additionnels de certains aidants qui ne peuvent se payer des services privés. Ces entreprises considèrent important que la gamme de services offerts par les entreprises d'aide domestique de Montréal et en région soit uniformisée pour que la population obtienne les mêmes services et aux mêmes conditions.

L'ensemble des entreprises estiment toutefois que le débat sur l'identification ou l'élargissement des services doit être fait par le gouvernement et non au seul niveau des entreprises. À leur avis, des balises et des modalités doivent être arrêtées sur les services à offrir en complémentarité avec le réseau de la santé et des services sociaux.

1.2 Les CLSC de l'île de Montréal

En ce qui concerne l'élargissement de la gamme de services offerts par les entreprises d'aide domestique, l'avis des CLSC est modulé selon les types de clientèles :

- ♦ *personnes de 65 ans et plus qui reçoivent d'autres services des CLSC dans le cadre du maintien à domicile et les personnes de moins de 65 ans référées, après évaluation, par les CLSC que ces personnes reçoivent ou non d'autres services des CLSC (services courants, maintien à domicile, etc.)* : les CLSC recommandent que la gamme de services continue à se limiter à l'aide domestique, par exemple l'entretien ménager, l'entretien des vêtements. Selon eux, les CLSC doivent rester les principaux intervenants auprès de ces deux catégories de clientèles car elles présentent des vulnérabilités particulières au point de vue social ou sanitaire et, par conséquent, les services offerts par les entreprises d'économie sociale doivent demeurer complémentaires à ceux des CLSC.
- ♦ *personnes de 65 ans et plus qui s'adressent directement à l'entreprise pour acheter des services et ne reçoivent aucun service des CLSC de même que les ménages actifs (personnes de moins de 65 ans) qui achètent eux-mêmes des services aux entreprises* : les CLSC recommandent que les restrictions d'origine sur la gamme des services offerts soient abolies et que la circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux soit appliquée, rappelant toutefois que dans cette circulaire, il est bien mentionné que les services d'assistance personnelle et de soutien à la famille ne sont pas considérés comme des services d'aide domestique. Pour ces deux dernières catégories de personnes, les CLSC suggèrent qu'un mécanisme de référence soit mis en place afin que les entreprises d'économie sociale de Montréal réfèrent aux CLSC les clients qui commenceraient à

présenter des signes de perte d'autonomie. Ils souhaitent de plus que cet élargissement de la gamme de services ne se fasse pas au détriment de la clientèle référée par les CLSC qui devra être considérée comme prioritaire.

Enfin, certains CLSC précisent que l'élargissement du panier de services devrait se faire en collaboration avec les divers partenaires concernés, soit les CLSC, les syndicats, les organismes communautaires. L'un d'eux souligne que les entreprises d'aide domestique doivent entre autres éviter de se retrouver en compétition avec les organismes communautaires.

1.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) est favorable au déploiement de la gamme de services déjà couverts par le Programme d'exonération financière en autant qu'il ne compromette pas le maintien des services publics et qu'il est fondé sur un consensus entre les partenaires. Pour qu'un tel déploiement soit lié à une véritable qualité des services, il préconise un meilleur arrimage entre les CLSC et les entreprises eu égard à la référence, à l'évaluation et au suivi des clientèles en besoin et précise que la question de l'élargissement des services offerts par les entreprises d'aide domestique ne peut être isolée des débats en cours relatifs à l'organisation des services publics.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Selon le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, les problèmes énoncés dans ces différents volets prêtent à réflexion considérant tous les efforts qui ont été déployés pour amener les entreprises à la réussite. Il rappelle qu'au cours des dernières années, les entreprises se sont dotées de différentes structures pour favoriser l'échange de problèmes communs et que le gouvernement a confié au ministère de l'Industrie et du Commerce une enveloppe de 1 M\$ pour appuyer des projets structurants présentés par les regroupements sectoriels.

Dans ce contexte, il précise que la responsabilité du développement du secteur de l'aide domestique revient donc aux entreprises en place aidées des regroupements formés pour les supporter et ce, que ce soit pour les revendications à l'augmentation du Programme d'exonération financière, la diversification des activités ou la gamme des services à offrir.

1.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Un CLD (Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest : RESO) recommande que les entreprises de l'île de Montréal puissent offrir l'ensemble des services actuellement couverts par le Programme d'exonération financière. Il précise toutefois que les ententes avec les partenaires locaux (CLSC, hôpitaux, organismes communautaires, syndicats) sont l'objet d'un fragile consensus, fruit de difficiles débats sur la substitution d'emploi dans la fonction publique, sur le délestage des responsabilités dans le maintien à domicile, sur la qualité des emplois offerts, sur le danger du « workfare », etc. et que, même s'il y a certainement des besoins à combler, il n'y a pas nécessairement de consensus sur l'élargissement des services. À son avis, la réponse aux besoins sociaux touchant les personnes en perte d'autonomie se trouve dans l'établissement d'un continuum de services qui fait consensus.

Un autre CLD (Société de développement économique Ville-Marie : SDÉVM) recommande que du financement soit disponible pour supporter les initiatives des entreprises visant à rendre le Programme d'exonération financière accessible aux membres des communautés culturelles. À son avis, une telle accessibilité nécessite l'adaptation des services et le développement d'une expertise en lien avec une autre culture, ce qui suppose la mise en place de mesures pour rejoindre les membres d'une communauté culturelle et donc des ressources financières spécifiques et une mobilisation de l'ensemble de l'entreprise. Il indique que l'enjeu pour l'entreprise sera, à moyen et à long terme, d'accroître sa clientèle au sein de cette communauté de manière à stabiliser ses ressources humaines et viabiliser, voire rentabiliser, son investissement.

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

2.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

L'ensemble des entreprises d'aide domestique sont en désaccord avec le découloignement des territoires actuellement desservis par des entreprises déterminées. Les raisons apportées sont diverses.

Pour certaines entreprises, une telle mesure pourrait fragiliser les entreprises déjà en place qui en sont à un stade précoce de leur développement, créer une certaine dualité entre elles

et favoriser l'émergence d'autres ressources. Elles font valoir que la clientèle recherche davantage des services locaux (impression de sécurité et sentiment d'appartenance) et que le personnel des entreprises est en mesure de signaler plus rapidement et facilement toute détérioration de l'état de santé de l'utilisateur, grâce aux liens privilégiés qui ont été développés avec leurs CLSC. Elles citent à titre d'exemple l'expérience des CLSC : « Bien qu'il n'y ait aucune obligation concernant l'utilisation des fournisseurs de services, le ministère de la Santé et des Services sociaux, les régies régionales ainsi que les CLSC incitent les usagers à utiliser les services de leur CLSC respectif. Cette mesure s'intègre dans une approche communautaire qui est la base même des CLSC et qui a démontré au fil des ans son efficacité à travers les nombreuses alliances que les CLSC ont su développer et maintenir avec les usagers et les organismes. Cet arrimage important avec les divers acteurs permet une meilleure compréhension de la dynamique territoriale pour favoriser la prise en charge du milieu par le milieu. » Une entreprise souligne qu'une telle mesure conduirait à l'abandon des clientèles les plus démunies et des objectifs de l'économie sociale.

Selon une autre entreprise, il a été convenu dès le départ de l'exclusivité des territoires et des efforts importants ont été consacrés depuis trois ans à développer un partenariat avec les CLSC et les organismes de son territoire; cette entreprise croit que si elle ne peut répondre actuellement à la demande de son territoire, ce sont d'autres facteurs intrinsèques au programme d'économie sociale qui expliquent cette situation. À son avis, l'ouverture des territoires est donc quelque peu contradictoire avec la mise sur pied de nouvelles entreprises; elle cache probablement l'insatisfaction de certains CLSC face au fait qu'ils ne peuvent recevoir immédiatement et en priorité le service demandé.

Une entreprise souligne que le principe fondamental de l'approche élaborée dans le cadre de l'économie sociale visait l'intégration des entreprises dans leur milieu. Selon elle, l'insatisfaction soutenue par les CLSC ou les usagers prouve qu'il y a certaines inégalités dans les services offerts par les entreprises d'aide domestique. Pour pallier ces manques, elle suggère de développer des outils standardisés et reconnus par l'ensemble des entreprises qui viseraient à améliorer la performance.

Notons que deux entreprises proposent des pistes de solutions pour favoriser l'accès aux services et la liberté de choix des usagers. Une entreprise, qui se dit en accord avec le fait que le client devrait pouvoir avoir recours à une autre entreprise d'aide domestique si pour des raisons quelconques il ne veut plus faire affaire avec celle de son territoire, insiste sur la nécessité de trouver des modalités pour rendre ce choix possible. De plus, si les CLSC ont le même choix que les usagers, elle se demande quelles seraient les modalités de référence et

quels seraient les critères pour qu'un CLSC puisse faire affaire avec une autre entreprise d'aide domestique? De son côté, une entreprise suggère qu'il puisse y avoir des ententes entre les entreprises pour que certaines d'entre elles desservent des clientèles particulières et que des clients continuent à recevoir les services de la même entreprise lorsqu'ils déménagent dans un territoire limitrophe.

En ce qui concerne la répartition actuelle des territoires, une entreprise mentionne que cette répartition est peu équitable tant sur le plan du volume que de celui des clientèles potentielles ou des revenus des clients et indique qu'il serait pertinent, dans un contexte de concertation, de laisser les entreprises entre elles revoir et redessiner certains territoires pour redresser ces inégalités. Elle recommande donc que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) et les entreprises d'aide domestique reconfigurent les territoires pour viser une répartition équitable en tenant compte des paramètres suivants : le volume d'habitants, l'indice de pauvreté et le nombre de personnes âgées. Un mécanisme d'arbitrage pourrait être prévu via le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) dans les cas de litige.

Pour sa part, le regroupement des entreprises (COADÎM) recommande de maintenir le statu quo concernant les territoires actuels et précise que les entreprises devraient être les maîtres d'œuvre de tout changement à ce niveau. Il mentionne aussi que, dans l'année, une révision des territoires par les entreprises d'économie sociale de Montréal est envisagée et tiendra compte d'une péréquation en évitant tout préjudice sérieux pour les entreprises concernées. Le regroupement mentionne qu'aucune recommandation n'est faite quant à une spécialisation éventuelle des services, mais il indique que ce concept pourrait servir au découloignement des territoires à Montréal et faciliterait le recours à la tarification des services financés par le Programme d'exonération financière. À son avis, une spécialisation hors de ce programme est envisageable à condition que toutes les entreprises soient tenues de continuer à offrir les services de base d'aide domestique.

2.2 Les CLSC de l'île de Montréal

Les CLSC de la région de Montréal recommandent de conserver le statu quo sur les territoires actuels considérant que la levée de l'exclusivité des entreprises d'économie sociale à certains territoires de CLSC déterminés peut représenter un risque pour la survie de plusieurs de ces entreprises.

2.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) reconnaît que rien dans la loi n'interdit à un usager d'acheter des services d'aide domestique à l'entreprise de son choix ou aux CLSC de faire affaire avec plusieurs entreprises d'économie sociale, mais il considère prématuré de remettre en question la dynamique actuelle entre les CLSC et les entreprises et est plus favorable au renforcement d'un véritable partenariat entre les CLSC et les entreprises de leur territoire.

De plus, le CÉSIM s'inquiète des retombées que pourrait avoir une ouverture des territoires sur la clientèle à faible revenu, la concurrence obligeant les entreprises à rechercher les clientèles capables de défrayer un plus grand nombre d'heures. Il précise qu'il y aurait sans doute lieu de revoir le découpage des territoires et d'encourager la coopération des entreprises. Il indique aussi qu'il serait pertinent d'offrir aux personnes âgées démunies la possibilité d'avoir accès à un plus grand nombre d'heures, en fonction de leurs besoins, et qu'une telle mesure aurait certainement un impact sur la qualité des services en plus de favoriser la viabilité des entreprises.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Ce partenaire se demande si la notion de territoire protégé devrait être maintenue mais ne fait pas de recommandation à ce sujet.

2.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Un CLD (Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest : RESO) recommande de maintenir le statu quo concernant les territoires actuels et de proposer aux entreprises ayant des difficultés avec un territoire trop grand ou trop petit de négocier des ententes entre elles et de rechercher un équilibre qui tienne compte de l'appartenance de la clientèle au territoire. Il précise que l'exclusivité des territoires permet de miser sur un enracinement local qui est déjà bien ancré dans la population puisque les CLSC fonctionnent ainsi depuis 25 ans. Pour lui, le modèle de développement par territoire comporte plus d'avantages que d'inconvénients comparativement à celui de l'entreprise privée basée sur la concurrence qui n'est pas un modèle garantissant la qualité des services ou la satisfaction des besoins de la clientèle.

Un autre CLD (Société de développement économique Ville-Marie : SDÉVM) recommande que les entreprises ayant développé une expertise spécifique auprès d'une communauté culturelle puissent desservir les membres de cette communauté même s'ils résident à l'extérieur de leurs territoires, en autant qu'une entente soit conclue avec les autres entreprises concernées.

2.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

En ce qui concerne l'ouverture des territoires, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO) indique que tout ce qui touche cette question ne prend pas en compte la diversité des situations sociales et économiques des territoires, des personnes âgées, de la population en général à laquelle les entreprises sont confrontées. À son avis, il est difficile de comparer la situation des entreprises dans la région de Montréal et il serait prématuré de modifier la situation actuelle sans une étude plus approfondie.

2.6 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)

Selon le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ), la problématique à Montréal se concentre sur deux éléments fondamentaux : la lourdeur de la clientèle démunie et la stabilité de la main-d'œuvre, précisant aussi que les difficultés de démarrage de certaines entreprises expliquent en partie cette situation.

À son avis, la difficulté de répondre à la demande est en bonne partie due à l'impossibilité pour la clientèle démunie de bénéficier d'une aide financière variable suffisante de sorte que l'offre de services pour cette clientèle se traduit par des services de durée inférieure à la moyenne (3 heures par deux semaines) et un nombre d'annulations important. Cette diminution du ratio de services par client engendre des pertes financières importantes et difficiles à prévoir. Quant à l'instabilité de la main-d'œuvre à Montréal, il s'agit d'une réalité propre à la métropole qui s'explique par deux raisons principales : le salaire offert, souvent inférieur à la concurrence et au travail au noir; les opportunités du marché de l'emploi.

Le REÉSADQ conclut que la majorité de la clientèle potentielle ayant besoin de services en aide domestique ne pourra en bénéficier que si sont assurés : l'accessibilité financière à

ces services (donc une modification de la grille d'exonération de l'aide variable du Programme d'exonération financière) et un financement suffisant des entreprises pour garantir la stabilité de la main-d'œuvre (soit une augmentation de 2 \$ de l'aide fixe du Programme d'exonération financière – proposition qu'il a déposée au ministère des Finances le 31 janvier 2000).

Le REÉSADQ explique sa position comme suit : « Dans votre document, vous mentionnez différentes options pour faciliter l'accessibilité des services à la population : créer de nouvelles entreprises sur un même territoire de CLSC, élargir le champ d'activité sur le modèle du crédit d'impôt, supprimer le processus d'accréditation des comités bipartites pour en faire une simple formalité administrative.

Ces différentes options ne sont pas des solutions qui respectent les objectifs établis lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de 1996 qui a permis le développement des 100 entreprises d'aide domestique existantes. Nous ne croyons pas que la concurrence et la déréglementation proposées assureront le développement de services accessibles et de qualité. Une telle mesure serait prématurée et risquerait de nuire au développement des entreprises existantes qui, rappelons-le, ne peuvent atteindre leur viabilité qu'en bénéficiant d'avantages propres à toute entreprise en démarrage à défaut de bénéficier d'un financement de base suffisant. Plus généralement, si l'on appliquait vos recommandations, l'essentiel des objectifs d'économie sociale à la base du développement de ce réseau serait menacé.

En effet, si tout entrepreneur pouvait s'adresser au Service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (SAFHAD) de la RAMQ pour obtenir le droit d'offrir le Programme d'exonération financière, quelles conséquences cela aurait sur les entreprises et la qualité des services? L'ouverture sans balises de ce secteur aux lois du marché entraînerait une pression inévitable sur les coûts de production. Comment assurer alors l'accessibilité aux personnes démunies, des salaires concurrentiels (déjà insuffisants) et l'avenir d'entreprises qui fonctionnent déjà à perte? La réponse est simple : abandonner l'économie sociale pour offrir de l'aide domestique.

Au nom de la liberté de choix du consommateur et des lois du marché, est-on prêt à revenir en arrière et livrer à nouveau la population à des services privés incapables de garantir qualité et stabilité des services. »

3. LA FORMATION

3.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Toutes les entreprises d'aide domestique, y compris le regroupement des entreprises (COADÎM), reconnaissent l'importance de donner une formation adéquate à leurs préposés en entretien ménager. Huit d'entre elles considèrent que ce sont les entreprises elles-mêmes qui devraient organiser cette formation, certaines mentionnant qu'elles doivent avoir le choix tant au niveau du fournisseur de services que du contenu, des objectifs, de la durée de la formation, etc. Elles indiquent qu'elles sont disposées à le faire mais précisent qu'il faudra un financement approprié pour s'acquitter de cette responsabilité.

Quant aux trois autres entreprises, elles recommandent de maintenir la formation telle qu'elle est offerte actuellement par le Centre Pierre-Dupuy, disant que cette formation a fait ses preuves et que selon les commentaires des employés, le programme est revalorisant et facilite la réinsertion sur le marché du travail. Selon elles, la période de formation permet aussi d'exclure certains candidats qui n'ont pas le profil nécessaire pour ce genre de travail. Elles soulignent que « dans l'éventualité où la responsabilité de la formation serait assumée par les entreprises d'aide domestique, il faudrait exiger le maintien d'une formation de base dont le contenu serait reconnu par une institution qui possède une certaine notoriété dans le domaine de l'aide domestique et que celle-ci demeure qualifiante pour les travailleurs dans chaque entreprise ». Des budgets spécifiques devraient alors être alloués à cette fin aux entreprises. Elles mentionnent que « les entreprises d'économie sociale en aide domestique ont toujours souhaité que la Régie régionale soit un agent facilitateur. Nous considérons qu'elle a bien assumé ce rôle jusqu'à maintenant, en ce qui concerne la formation. Nous croyons qu'avec le désengagement de la Régie, les entreprises soient tentées, à cause de l'urgence dans certaines situations, de diminuer le temps requis à la formation et compromettre la qualité de cette formation ainsi que la qualité et la fiabilité des services ».

Une entreprise souligne l'importance que tous les futurs candidats aient la même formation afin de garantir la même qualité de service indépendamment du quartier de résidence des usagers. Le financement devrait être assumé par Emploi-Québec car on ne peut demander aux entreprises de former leurs employés sur les budgets actuels, ces budgets étant nettement insuffisants. Une formation spéciale pourrait aussi être développée en collaboration avec le Centre Pierre-Dupuy pour les employés qui offriront des services d'aide au repas sans diète : comment se débrouiller avec ce qu'il y a dans le réfrigérateur, aider à planifier des repas santé, etc.

Une autre entreprise recommande de développer un programme de formation en aide domestique au niveau secondaire dans le secteur professionnel, ce qui permettrait de constituer un bassin de main-d'œuvre pour les entreprises et contribuerait à faire connaître ce métier.

Pour sa part, le regroupement des entreprises (COADÎM) appuie le retrait de la Régie régionale dans le dossier de la formation des préposés à domicile. Il précise qu'il prendra la formation en charge attendu que celle-ci est un volet d'Emploi-Québec et que des démarches ont déjà été entamées auprès d'Emploi-Québec pour explorer les modes d'application d'un programme destiné aux entreprises ayant une masse salariale de 250 000 \$ et plus. Le COADÎM recommande que l'enveloppe budgétaire accompagne le transfert des responsabilités.

3.2 Les CLSC de l'île de Montréal

Pour les CLSC, il est très important que tous les employés puissent bénéficier d'une formation de base étant donné la proportion importante de personnes âgées vulnérables parmi la clientèle des entreprises d'économie sociale. À leur avis, la formation devrait relever de l'initiative de chaque entreprise d'économie sociale quant au choix du programme et des formateurs. Pour leur part, les CLSC s'assureraient, par l'intermédiaire de leur entente avec les entreprises d'économie sociale, que les employés aient pu bénéficier d'un programme de formation adéquat et complet.

3.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) recommande de maintenir la formation de base des employés mais considère que la responsabilité doit effectivement relever des entreprises elles-mêmes. Il estime toutefois qu'un financement additionnel doit être consenti aux entreprises pour qu'elles s'acquittent de cette responsabilité.

Considérant les difficultés de recrutement des entreprises, il estime qu'une des priorités de travail dans les prochaines années pour soutenir la viabilité des entreprises et la qualité des services consiste à explorer différentes avenues visant à constituer un bassin permanent de candidats.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Pour le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, la formation devrait être considérée comme un critère de reconduction incontournable pour tous les postes créés dans les entreprises d'aide domestique car c'est une forme de garantie de la qualité des services qui seront donnés à la clientèle, et plus particulièrement pour la sécurité des personnes âgées et des personnes handicapées. Quant au type de formation, l'entreprise pourrait choisir le programme le mieux adapté à ses besoins étant donné qu'il s'agit d'une marque de commerce qui permet à l'entreprise d'augmenter sa crédibilité face à la concurrence que l'on peut retrouver sur le marché.

3.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Un CLD (Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest : RESO) recommande le retrait de la Régie régionale dans le dossier de la formation des préposés à domicile disant que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) est en mesure de gérer la formation directement avec Emploi-Québec, en partenariat avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO), et de fournir une formation de base et une formation continue afin de s'assurer d'un personnel compétent et de garantir la qualité des services.

3.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Au sujet de la formation, le Comité sectoriel de main-d'œuvre précise : « Nous aimerions, dans un premier temps, appuyer un point du document qui ne peut que nous réjouir, soit celui concernant la formation et la responsabilité des entreprises en ce domaine. »

4. UN RECOURS POUR LA CLIENTÈLE

4.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Les entreprises d'aide domestique reconnaissent la pertinence d'assurer un recours pour la clientèle en ce qui concerne la qualité des services. On mentionne que certains recours existent déjà du fait que les entreprises sont gérées par des conseils d'administration et collaborent avec divers partenaires locaux dont les CLSC, mais on se demande toutefois

quels seront les recours possibles pour les clients qui ne sont pas satisfaits après avoir suivi le processus interne et s'ils auront le droit de porter plainte aux CLSC référents. La plupart sont d'accord que si un mécanisme de recours était proposé, un tel modèle devrait cependant être adapté aux entreprises. On souligne qu'un mécanisme comme celui de la Loi sur la protection du consommateur est peut-être un peu lourd pour les clients âgés des entreprises d'aide domestique et qu'il faudrait se préoccuper, dans le choix d'une solution finale, de la légèreté et de la rapidité du processus retenu.

Pour ce qui est du processus du Conseil québécois d'agrément visant à évaluer et à améliorer les services, il apparaît trop lourd dans le contexte actuel de développement des entreprises d'aide domestique. Compte tenu des coûts importants reliés à ce processus, on suggère que des budgets puissent être alloués aux entreprises qui souhaiteraient s'engager dans une telle démarche, soit par le ministère de l'Industrie et du Commerce soit par les CDEC.

Une entreprise souligne qu'il revient aux entreprises de faire leur propre code de déontologie et tient à préciser qu'elle est une entreprise autonome et responsable. Elle mentionne que la Régie régionale ne s'ingère pas dans le processus de gestion des plaintes des compagnies privées qui offrent des services d'entretien ménager résidentiels similaires aux siens et se demande pourquoi il devrait en être autrement pour les entreprises d'aide domestique de Montréal.

Le regroupement des entreprises (COADÎM) est en accord avec le fait que les clients aient le droit d'avoir recours aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et un recours éventuel à la RAMQ si des modalités précises sont prévues et connues de tous. Il reconnaît l'importance d'un mécanisme de traitement des plaintes au sein des entreprises et note que toutes les entreprises ont déjà planifié un tel mécanisme. Il précise que le recours au traitement des plaintes doit tenir compte de l'autonomie de gestion des entreprises d'aide domestique et qu'un recours supplémentaire pour la clientèle peut être prévu dans la mesure où ce modèle est adapté au concept des entreprises d'économie sociale et s'inscrit dans le respect des exigences d'opération d'une entreprise de services.

4.2 Les CLSC de l'île de Montréal

Les CLSC de la région de Montréal sont en faveur de l'élaboration d'un système de traitement des plaintes dans toutes les entreprises d'économie sociale étant donné la nature des services et la vulnérabilité de la clientèle. Selon eux, tous les clients doivent pouvoir manifester facilement leur mécontentement vis-à-vis d'un service ou pouvoir faire une recommandation d'amélioration le cas échéant.

Les autres recours tels les dispositions prévues par la Loi sur la protection du consommateur et la formulation de plaintes à la RAMQ (organisme payeur) apparaissent des avenues intéressantes pour la clientèle. Cependant, la Régie régionale devrait éclaircir davantage les processus d'accès reliés à ces recours et proposer une structure de support à l'attention des personnes les plus vulnérables pour qu'elles puissent plus aisément exercer leurs droits.

Quant au processus d'agrément tel que celui reconnu par le réseau de la Santé et des Services sociaux, c'est à chaque entreprise de décider de s'y engager ou non compte tenu des coûts importants.

4.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) est d'avis que la clientèle doit avoir un droit de recours et précise que plusieurs entreprises ont déjà initié un processus visant à mettre en place un système de traitement des plaintes.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Selon le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, l'implantation d'un système de traitement des plaintes pourrait constituer un critère d'évaluation de la gestion de l'entreprise. Toute démarche faite dans ce sens pourrait être considérée comme favorable à la reconduction de la reconnaissance de l'entreprise.

4.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Un CLD (Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest : RESO) appuie le fait que la clientèle puisse avoir recours aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et un recours éventuel à la RAMQ; il précise que les entreprises d'aide domestique ont déjà un code d'éthique et un mécanisme de traitement des plaintes.

5. LE RÔLE DE LA RÉGIE RÉGIONALE

5.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Dans l'ensemble, les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal considèrent que le

rôle de la Régie régionale dans le dossier de l'aide domestique devrait maintenant être révisé, mais les opinions sur ce qu'il devrait être sont partagées.

Selon plusieurs entreprises, y compris le regroupement des entreprises (COADÎM), la Régie régionale a un rôle important à jouer au niveau de l'équité entre les différentes clientèles de la région de Montréal. Ainsi, elle devrait aider à dénouer les impasses pour que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin étant donné que les entreprises d'aide domestique se trouvent dans un continuum de services avec le réseau public. À leur avis, la Régie régionale est un des partenaires régionaux de l'économie sociale en aide domestique et, de ce fait, les entreprises doivent conserver un lien avec cette instance régionale.

Une entreprise précise qu'il est important de développer des liens étroits entre les divers acteurs qui s'impliquent auprès des personnes en perte d'autonomie parce que la majorité de la clientèle est âgée de plus de 65 ans et éprouve, pour la plupart, des problèmes importants de santé compte tenu du vieillissement de la population montréalaise et également parce que les entreprises d'aide domestique évoluent dans un continuum de services avec le réseau public. À son avis, la Régie régionale de Montréal-Centre doit jouer un rôle actif auprès des entreprises d'économie sociale en aide domestique mais en tenant compte du fait que les entreprises ont, pour la plupart, acquis une vitesse de croisière et n'ont plus les mêmes besoins au niveau du développement ou du soutien.

Pour une autre entreprise, la Régie régionale a une responsabilité certaine pour assurer la survie des entreprises d'aide domestique et peut jouer un rôle plus important que celui d'agent de liaison entre les entreprises et le réseau de la santé et des services sociaux où des changements majeurs se profilent. Dans ce contexte, elle pourrait être un partenaire d'importance aux négociations sur le financement et le Programme d'exonération financière.

Selon une entreprise, le rôle de la Régie régionale est de s'assurer de l'harmonisation des politiques provinciales sur l'île de Montréal de manière à soutenir adéquatement le développement des entreprises pour qu'elles aient la capacité de desservir toute la population. Cette entreprise ne considère pas pertinent de donner à la Régie régionale un rôle d'agent de liaison car ce rôle doit plutôt être assumé par les entreprises. Par contre, il lui apparaît pertinent que la Régie régionale diffuse le Programme d'exonération financière.

Par ailleurs, une entreprise estime que, dans la mesure où la Régie régionale a eu un rôle à jouer dans la mise sur pied des entreprises, cette étape est maintenant terminée et les entreprises peuvent et doivent assumer elles-mêmes leur prise en charge pour assurer

leur continuité et leur consolidation. Ce processus n'exclut pas la possibilité d'être soutenu par des partenaires, s'il y a lieu, bien au contraire. Mais c'est assurément à l'entreprise que revient le choix de sa méthode de gestion interne de ses opérations.

Quant au regroupement des entreprises (COADÎM), il considère que, dans le dossier de l'économie sociale, la Régie régionale devrait s'occuper davantage de porter son côté social. Il estime que la Régie régionale joue un rôle important mais que ce rôle devrait être fait en partenariat avec les autres instances. Il suggère que la Régie régionale, dans son rôle d'agent de liaison, priorise plutôt la promotion du Programme d'exonération financière, précisant que toute promotion devra cependant clarifier la nature des services et des entreprises d'aide domestique afin d'éviter une confusion avec les services gratuits des CLSC. Le COADÎM constate cependant que, dans l'optique du maintien d'un support aux entreprises d'aide domestique à Montréal, la Régie régionale tirerait avantage à revoir son rôle en lien avec le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM), car les rôles d'agent de liaison et de promotion relèvent des mandats du CÉSIM.

5.2 Les CLSC de l'île de Montréal

Selon les CLSC, le comité bipartite tel que conçu à l'origine pourrait être aboli mais la Régie régionale devrait conserver la responsabilité d'animer un comité aviseur composé de représentants des entreprises d'économie sociale, de représentants des principaux partenaires et d'organismes de financement des entreprises d'économie sociale (Régie régionale, CLD, CLSC, SAFHAD...). Ils proposent que ce comité ait les responsabilités suivantes :

- ♦ évaluer et, le cas échéant, recommander au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique l'accréditation d'une nouvelle entreprise d'économie sociale;
- ♦ recommander le renouvellement de l'accréditation tous les trois ans. Selon eux, ce renouvellement devrait être basé sur les performances de l'entreprise;
- ♦ définir des indicateurs de performance et des modalités de reddition de compte;
- ♦ recevoir et analyser annuellement les redditions de compte des entreprises d'économie sociale;
- ♦ préciser les mécanismes de recours prévus par la Loi de la protection du consommateur et de formulation de plaintes à la RAMQ.

Les CLSC recommandent aussi de doter les Centres locaux de développement (CLD) des moyens financiers requis pour apporter un support aux entreprises existantes et éventuellement celles qui seront en émergence.

5.3 Les partenaires régionaux

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

De l'avis du ministère des Affaires municipales et de la Métropole, la Régie régionale devrait continuer à jouer un rôle de liaison important entre les entreprises et le ministère de la Santé et des Services sociaux considérant que les personnes âgées et handicapées représentent une partie importante de la clientèle desservie par les entreprises d'aide domestique. Outre ce mandat, elle devrait également être responsable de l'accréditation des entreprises d'aide domestique par l'entremise d'un comité sous sa responsabilité formé par des représentants du milieu et du secteur concerné.

5.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Selon un CLD (Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest : RESO), la Régie régionale est un partenaire majeur avec le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) et doit jouer un rôle pro-actif afin d'assurer le continuum de services avec le réseau public sur l'île de Montréal. Ses objectifs devraient être les suivants : dégager une vue d'ensemble au plan régional; assurer l'accessibilité et l'équité entre les différentes clientèles du territoire; poursuivre son implication au comité bipartite; faire ressortir les particularités et difficultés montréalaises; faire la promotion du Programme d'exonération financière dans le réseau. Il indique aussi que la Régie régionale doit contribuer à la recherche de solutions pour les nombreux problèmes vécus par des groupes très vulnérables (personnes très pauvres, personnes ayant de fréquents problèmes de santé ou ayant des problèmes de santé mentale, etc.).

Le RESO précise que le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) assume maintenant pleinement son rôle de liaison et de promotion de l'économie sociale et que le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) ainsi que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) sont autonomes et des acteurs de premier plan pour promouvoir la mission et le développement des entreprises.

6. L'ABOLITION DU COMITÉ BIPARTITE

6.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

La majorité des entreprises d'aide domestique, soit neuf sur onze, de même que le

regroupement des entreprises (COADÎM) sont en faveur du maintien de la structure du comité bipartite ou de toute autre structure de concertation régionale mandatée officiellement et qui serait un lieu d'échange et de soutien pour les entreprises face aux enjeux potentiels. Ils recommandent donc de revoir la structure et le mandat du comité plutôt que de l'abolir, soulignant que c'est actuellement le seul lieu de concertation de l'ensemble des partenaires régionaux de l'économie sociale déjà impliqués en aide domestique à Montréal.

Quelques entreprises estiment que le comité mis en place devrait avoir suffisamment de pouvoir pour s'assurer que les entreprises suivent les recommandations de ce comité en tenant compte des règles préalablement établies lors de la mise sur pied des entreprises. Ce comité pourrait développer des outils en lien avec les organismes. La structure proposée devrait tenir compte des besoins en services d'aide à domicile des CLSC.

Pour une entreprise, une structure de ce genre devrait être un lieu de décision concertée sur les orientations, les services et les budgets et un lieu de concertation où les entreprises d'économie sociale en aide domestique seraient membres à part entière.

Une autre entreprise appuie la recommandation du Regroupement des CLSC de la région de Montréal qui suggère la mise en place d'un comité aviseur afin d'assurer un suivi de qualité auprès des entreprises et de favoriser l'échange entre les principaux partenaires. Cette entreprise suggère aussi d'élaborer une structure permettant le partage d'expertises pour soutenir les entreprises en difficulté.

De son côté, le regroupement des entreprises (COADÎM) recommande que le rôle du comité bipartite, s'il continue ses activités, soit défini sur la base des propositions déjà déposées par le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) lors de la réunion du comité bipartite du 21 février 2000 et appuyé par le COADÎM, c'est-à-dire qu'il se doit d'être un agent facilitateur pour les entreprises d'aide domestique à Montréal. Le COADÎM recommande aussi que le comité bipartite, s'il poursuit ses activités, soutienne les entreprises d'aide domestique de Montréal dans la recherche d'un montage financier adéquat pour le développement des entreprises actuelles et de certaines études ou analyses essentielles au positionnement du dossier de l'aide domestique et des entreprises d'aide domestique à Montréal.

Une entreprise est d'accord avec la recommandation d'abolir le comité bipartite, considérant que les deux premiers mandats du comité, soit l'animation et l'accréditation, sont remplis

alors que le troisième mandat, qui est le suivi des projets, manque de clarté, ce qui a occasionné une certaine confusion entre les différentes visions d'un suivi (suivre pour contrôler ou suivre pour comprendre et appuyer). Pour ce qui est du mandat relatif à la circulation d'information, cette entreprise considère que plus la circulation d'information sera directe, mieux tous les partenaires se comprendront.

Une dernière entreprise considère que le rôle du comité bipartite doit être remplacé et/ou reconsidéré mais qu'elle n'est pas en mesure pour l'instant de définir l'instance ou la personne qui pourrait prendre la relève. L'expérience vécue avec la structure bipartite jusqu'à ce jour lui permet toutefois d'affirmer qu'il faut réinventer les relations avec la partie gouvernementale et qu'avant même d'envisager un remplacement, il faudrait clarifier le mandat et les orientations des entreprises d'économie sociale en aide domestique.

6.2 Les CLSC de l'île de Montréal

Selon les CLSC, le comité bipartite, tel qu'il a été conçu au démarrage du projet, pourrait effectivement être aboli. Ils suggèrent de le remplacer par un comité aviseur animé par la Régie régionale.

6.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Le Comité régional de l'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) considère pertinent de maintenir une instance pour assurer l'accréditation et l'évaluation des entreprises et croit que la Régie régionale doit être partie prenante de cette instance même si son rôle peut y être revu. Par ailleurs, il estime que les entreprises doivent être associées au processus d'évaluation et recommande que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM), qui regroupe la majorité des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal, soit reconnu comme membre à part entière de l'instance mandatée pour accréditer et évaluer les entreprises. Il indique qu'il serait souhaitable que le COADÎM puisse bénéficier de ressources lui permettant de jouer pleinement son rôle. En ce qui concerne le soutien technique aux entreprises, le CÉSIM convient que cette responsabilité relève effectivement des Centres locaux de développement (CLD).

Le CÉSIM rappelle enfin qu'il est lui-même une table de concertation régionale en économie sociale et que dans les différentes avenues qui peuvent être examinées pour assurer la concertation des partenaires, il est à même de jouer un rôle, au besoin.

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Selon le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, le rôle initial du comité bipartite devrait être aboli et un nouveau comité devrait être créé ayant comme mandat principal la reconnaissance de nouvelles entreprises, l'évaluation et la reconduction des entreprises existantes et ce, sur la base de critères préalablement définis. Ce comité pourrait être convoqué une fois par année pour l'évaluation des projets et, au besoin, pour des décisions relevant de sa compétence. Un mandat clair et connu de toutes les entreprises devra être donné à ce comité.

La composition d'un tel comité devrait être revue par rapport à celle du comité bipartite actuel. L'implication des Centres locaux de développement (CLD) ou de leurs mandataires pourrait apporter une vision différente quant au développement de ce secteur. La présence de représentants du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) serait importante pour assurer un développement harmonieux de l'ensemble du territoire de l'île de Montréal. Quant à la représentation du secteur public, elle pourrait se limiter à la Régie régionale. Le rôle du comité étant limité à l'évaluation des entreprises, la représentation du Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) n'aurait plus sa raison d'être.

6.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Le Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO) se prononce contre l'abolition du comité bipartite et propose qu'une évaluation soit d'abord faite par les membres de ce comité. Un bilan des travaux devrait permettre de pouvoir évaluer si le comité a été en mesure de jouer pleinement son rôle, particulièrement en ce qui concerne le suivi et le développement des entreprises. Ce CLD propose qu'il y ait une redéfinition du mandat du comité et que le rôle qui lui est attribué soit en accord avec les positions du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) (propositions déposées au comité bipartite – réunion du 21 février 2000) qui soutient que la Régie devienne un agent facilitateur pour le développement des entreprises d'aide domestique. Il précise qu'il semble y avoir eu des difficultés de mise en place et de fonctionnement en partie à cause de la nouveauté de la structure, de la complexité du dossier et du manque de ressources pour bien effectuer le mandat, disant que le mandat et le fonctionnement sont certainement à évaluer.

Selon le RESO, la structure bipartite a le mérite de réunir des parties civiles et des parties publiques pour une meilleure appropriation collective des enjeux entourant le développement de l'aide domestique en économie sociale. Il précise que l'évaluation des entreprises doit demeurer collective de même que la recherche de solutions pour assurer la qualité des services, l'accessibilité, la qualité des emplois, etc. et aussi qu'il importe de dégager une vue d'ensemble du développement des entreprises d'aide domestique sur le plan régional car, entre autres, des formes de péréquation pourraient être envisagées.

6.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO) est d'avis qu'avant d'abolir le comité bipartite, il faudrait tracer un bilan global de ses activités. Ce bilan devrait se faire en concertation et prendre en compte tous les partenaires concernés, y compris les entreprises elles-mêmes. À l'intérieur d'un tel bilan et parmi les recommandations qui pourraient en ressortir, il faudrait considérer la possibilité de maintenir un lieu de concertation régionale qui ferait notamment le pont entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et les entreprises d'aide domestique de la région de Montréal.

7. LA RECONNAISSANCE ET LA REDDITION DE COMPTES

7.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Quelques entreprises ainsi que le regroupement des entreprises (COADÎM) recommandent que le mandat du comité bipartite soit reconduit quant à la reconnaissance des entreprises d'économie sociale en aide domestique et appuient l'exercice entrepris par le comité actuel pour définir les critères d'évaluation des entreprises à condition que ces dernières participent à l'ensemble du processus et que les critères retenus soient diffusés. Cependant, ils souhaiteraient, d'une part, que ces critères d'évaluation tiennent compte des balises régionales et nationales initiées au départ dans le cadre du Chantier de l'économie sociale et, d'autre part, collaborer au processus d'évaluation et de mise en application.

Pour le COADÎM, il est essentiel de maintenir un lieu de concertation entre les différents partenaires car le dossier de l'économie sociale en aide domestique implique de nombreux

partenaires des parties publiques et civiles et représente de nombreux enjeux politiques autant au niveau régional que provincial. Il est important que la responsabilité du dossier des entreprises d'aide domestique à Montréal demeure collective - démarche concertée régionalement - afin d'éviter la responsabilisation ou le contrôle d'un seul partenaire.

Une entreprise recommande que les critères d'évaluation des entreprises soient définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux en lien avec les entreprises via leur représentant provincial, le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) et que, s'il y a lieu, ces critères soient ensuite ajustés pour tenir compte des réalités régionales par la Régie régionale en lien avec le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM). Enfin, une autre entreprise reconnaît que les modalités relatives à ces aspects sont à revoir.

7.2 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Selon le Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO), c'est au comité bipartite de poursuivre le mandat de la reconnaissance et de l'évaluation des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal; il précise que les entreprises d'aide domestique doivent être associées au processus et que les critères retenus doivent être diffusés.

7.3 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO), toute perspective d'évaluation des entreprises d'aide domestique et de la gestion de la qualité ne peut être envisagée sans la participation active des entreprises elles-mêmes et dans le cadre d'un processus ouvert et transparent, précisant qu'on ne peut exiger plus des entreprises d'économie sociale qu'on ne le fait des entreprises traditionnelles.

8. LA CRÉATION DE NOUVELLES ENTREPRISES

8.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

L'ensemble des entreprises d'aide domestique ainsi que le regroupement des entreprises (COADÎM) supportent le maintien du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en aide domestique à Montréal. À leur avis, il faudrait d'abord

consolider les entreprises actuelles avant de penser à augmenter le nombre d'entreprises et s'assurer que celles qui sont en place fonctionnent de façon adéquate et efficace en instaurant les structures nécessaires à cette fin.

Certaines entreprises précisent qu'en mettant en œuvre les structures permettant l'amélioration des entreprises en place, il ne serait pas nécessaire de créer de nouvelles entreprises en aide domestique. Une autre entreprise souligne qu'une fois le seuil de viabilité atteint, les entreprises actuelles continueront à se développer pour répondre à la demande et s'ajusteront aux besoins des clients réels et potentiels; elle recommande donc d'éviter une seconde phase de développement d'entreprises.

Le regroupement des entreprises (COADÎM) recommande de plus la réalisation d'une étude approfondie concernant autant la spécialisation des services, le découloignement des territoires, la création de nouvelles entreprises, le financement, etc., afin de s'assurer de l'impact réel des recommandations de la Régie régionale sur la viabilité des entreprises d'aide domestique actuelles et ce, dans le but de continuer à soutenir efficacement le développement de ces mêmes corporations. Il recommande la participation du COADÎM à cet exercice ou à cette étude, précisant que les informations détenues par les entreprises et leur connaissance de la gestion quotidienne des services et de la clientèle sont essentielles à cette démarche.

Le COADÎM rappelle qu'une première étude, faite par Léger & Léger, avait servi de base pour créer les entreprises d'aide domestique à Montréal; il indique, qu'après plus de deux ans d'opération, une nouvelle étude devrait permettre de broser un tableau exact de la situation actuelle de l'économie sociale et de l'aide domestique à Montréal ainsi que des entreprises créées à cet effet. « Cette étude est d'autant plus importante que les recommandations proposées par la Régie régionale ont un impact majeur sur le développement futur des entreprises d'aide domestique et au niveau de la concertation régionale et locale dans ce dossier. »

8.2 Les CLSC de l'île de Montréal

En ce qui concerne la création de nouvelles entreprises, les CLSC proposent « de conserver le moratoire actuel pour une période d'au moins deux années afin de permettre aux entreprises existantes d'adapter leurs services et leurs relations avec la clientèle aux nouvelles règles du jeu et de s'assurer qu'elles soient suffisamment performantes (au moins pour la plupart) pour être concurrentielles dans un marché ouvert ».

8.3 Les partenaires régionaux

Le CRDÎM : Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Tout en reconnaissant qu'il existe un réel marché pour le développement de nouvelles entreprises d'aide domestique, le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) estime qu'il est prioritaire d'assurer la consolidation et la viabilité des entreprises qui existent déjà.

8.4 Les partenaires locaux : Centres locaux de développement (CLD)

Le Regroupement pour le développement économique et social du Sud-Ouest (RESO) propose le maintien du moratoire de 1999 du ministère de la Santé et des Services sociaux sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale, considérant que le réseau actuel doit être consolidé et que de nombreuses difficultés doivent être aplanies avant de procéder à la création de nouvelles entreprises. À son avis, l'expérience acquise après trois ans de fonctionnement permettra une pénétration du marché proportionnellement plus importante dans les années à venir. Il indique, qu'avec des données précises, les différents partenaires seront en mesure d'analyser et de tracer les grandes lignes de la poursuite du développement en y impliquant l'ensemble des partenaires.

8.5 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Selon le Comité sectoriel de main-d'œuvre, avant de penser à une prochaine phase de consolidation, il est nécessaire de s'arrêter plus longuement sur l'état de situation des entreprises d'aide domestique. À son avis, il est prématuré à ce moment-ci d'affirmer que la première phase d'implantation est maintenant terminée. « Il s'avère peut-être plus prudent à cette étape de conjuguer phase d'implantation et phase de consolidation, et ce, ce sont les entreprises elles-mêmes qui sont en mesure de le déterminer. »

8.6 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)

Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) précise que les analyses et projections qu'il a réalisées en 1999 confirment en grande partie les prévisions de la Régie régionale de Montréal-Centre de 1995 selon lesquelles la viabilité d'une entreprise en milieu urbain peut être atteinte lorsque le volume

d'heures vendues génère du travail à temps plein pour 50 préposés à domicile. Le « point mort » financier situe alors le coût horaire à 16 \$ (prévu à 15 \$ en 1995). Or, on considère en général que pour atteindre un seuil de viabilité, toute entreprise a besoin de 3 à 5 ans selon le contexte de développement. Le gouvernement a développé plusieurs formes d'aide aux entreprises pour tenir compte de cette réalité.

« Dans le cas des entreprises d'économie sociale en aide domestique de Montréal, toutes ont moins de 5 ans d'âge et sont donc en phase de développement. Leurs résultats varient d'un quartier à l'autre, mais leur expansion démontre la compétence des gestionnaires à créer de toutes pièces un secteur inédit et une prestation de services qui, à la différence du reste de la province, était totalement inexistante sous cette forme il y a trois ans. Les observations disponibles démontrent que des entreprises d'aide domestique peuvent largement dépasser un nombre de 50 préposés et assurer leur expansion à même des revenus de services lorsque les conditions de développement leur sont favorables.

Une des conditions essentielles est l'absence de concurrence d'entreprises accréditées au Programme d'exonération financière. Pour les 11 entreprises accréditées à Montréal, l'accréditation de nouvelles entreprises viendrait ralentir considérablement l'atteinte de leur viabilité. Dans certains cas, elle pourrait la menacer directement. Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec recommande donc la plus grande prudence et souligne qu'avant d'amener de nouveaux joueurs sur le marché, il faut s'assurer de la consolidation de ceux qui existent. »

Le sous-financement des entreprises d'aide domestique nécessite des efforts supplémentaires aux gestionnaires pour maintenir l'atteinte de leur mission d'économie sociale. « Le temps devient, dans ces circonstances, un élément indispensable si l'on veut éviter de voir réduit à néant ces efforts. Toute création de nouvelles entreprises devrait être examinée sur la base d'études fiables par un comité paritaire semblable aux comités bipartites et tenir compte des impacts à court et moyen terme sur les entreprises existantes dans le cadre d'une réelle concertation régionale. »

9. AUTRES COMMENTAIRES

9.1 Les entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal

Quelques entreprises suggèrent qu'afin de confirmer ou d'infirmer l'impact réel de chacune des recommandations de la Régie régionale sur les entreprises d'économie sociale en aide

domestique, la Régie régionale fasse une étude d'impact avec l'objectif de continuer à supporter les entreprises d'aide domestique actuelles à Montréal.

Une autre entreprise fait diverses recommandations :

- 1) pour mieux desservir certaines zones de pauvreté extrême, elle recommande d'assouplir le Programme d'exonération financière afin que les entreprises puissent prendre des ententes de services directement avec certains organismes oeuvrant auprès de clientèles très démunies (ex. : OSBL d'habitation) de sorte que ces organismes deviendraient les clients de l'entreprise;
- 2) comme les réponses aux besoins de certaines communautés culturelles représentent aussi un investissement et un coût supplémentaire propre à la région métropolitaine (ex. : barrière de langue, etc.), elle suggère de permettre la mise en place de projets pilotes assurant l'accessibilité des services à des clients issus de communautés culturelles ou permettant de répondre à tout autre besoin identifié par le milieu;
- 3) compte tenu que le seuil de faible revenu est plus élevé à Montréal qu'ailleurs en région, que la quantité de personnes dont les revenus annuels sont sous le seuil de faible revenu est très élevée et que le tarif horaire de 4 \$ l'heure restreint l'accessibilité des services aux personnes âgées et aux personnes référées pauvres, elle propose que la Régie régionale s'investisse pour diminuer le tarif horaire de ces clients et recommande donc que cette dernière constitue un fonds régional visant à diminuer de 2 \$ le tarif horaire des clients démunis comme cela se fait dans d'autres régions du Québec.

9.2 Les partenaires régionaux

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole apporte des précisions sur le mandat et le rôle des Centres locaux de développement (CLD) afin de situer le rôle qu'ils pourraient jouer dans le développement de ce secteur d'activité et dans le support qu'ils pourraient apporter aux entreprises. « Il est pertinent de préciser que les CLD agissent sur leur territoire seulement. Ils ont comme mandat de supporter techniquement les entreprises dans leur développement. Ils fournissent l'accompagnement nécessaire aux promoteurs en économie sociale lors des différentes étapes de l'élaboration du projet et particulièrement au moment de la rédaction du plan d'affaires. Les étapes de développement des entreprises en économie sociale exigent une approche qui favorise une démarche d'accompagnement du début à la fin et ce, jusqu'à l'étape de la consolidation de l'entreprise en matière d'orientation, de formation des promoteurs et d'adaptation des outils économiques aux objectifs sociaux poursuivis. »

« Le soutien financier offert par les CLD se limite au démarrage d'une nouvelle entreprise ou à la mise en place d'un nouveau projet en économie sociale dans une entreprise existante faisant face à des difficultés financières. Il est donc important que la Régie régionale maintienne son rôle d'acteur principal auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour tout ce qui a trait aux négociations concernant le Programme d'exonération financière. »

9.3 Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre conclut comme suit : « Somme toute, en regard de tous les points que nous venons de soulever, l'actuel document de travail ne peut servir, à notre avis, de point de départ à une réflexion et à une évaluation juste de la situation des entreprises d'aide domestique de la région de Montréal. »

9.4 Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ)

Le Regroupement des entreprises d'économie sociale aide domestique du Québec (REÉSADQ) exprime une grande réserve sur certaines des recommandations formulées par la Régie régionale de Montréal-Centre. Quant à ses propres recommandations (document du 24-02-2000), elles « se basent sur les constats qui devraient être considérés comme ceux de tout secteur économique en émergence :

- ♦ âge moyen des entreprises
- ♦ croissance du volume de services
- ♦ croissance de la productivité
- ♦ coût du service comparé aux coûts du marché : CLSC, marché au noir, privé
- ♦ retombées économiques : retours sur investissement (emplois créés; taxes), diminution du nombre de prestataires, etc.
- ♦ retombées socio-sanitaires : emplois durables créés; maintien à domicile, etc.
- ♦ rétention en emploi.

Alors que le cadre de développement des entreprises de ce secteur est révisé sur tous les plans (accréditation, champs d'activité, financement) et que la plus grande incertitude règne après seulement 3 ans de fonctionnement, le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec renouvelle sa demande d'être consulté.

La révision de la politique de maintien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux, les consultations sur le financement des services sociaux et de santé, la révision du Programme d'exonération financière sont autant de dossiers majeurs où les principaux concernés devraient obtenir un droit de parole. Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique est disposé à participer à tout groupe de travail en ce sens. »

CONCLUSION

Les résultats de la consultation montrent que les opinions des différents répondants sur les recommandations du document de réflexion font l'objet de consensus principalement sur les points suivants :

- *la gamme de services offerts* : les entreprises devraient pouvoir offrir tous les services couverts par le Programme d'exonération financière; les CLSC précisent toutefois que les services devraient continuer à se limiter à l'entretien ménager et à l'entretien des vêtements dans le cas des personnes de 65 ans et plus recevant d'autres services de maintien à domicile et des personnes de moins de 65 référées après évaluation;
- *l'accès aux services et la liberté de choix des usagers* : la plupart des répondants recommandent le maintien de territoires déterminés de CLSC, exclusifs à chaque entreprise;
- *la formation* : tous admettent l'importance d'une formation pour les préposés afin d'assurer la qualité des services et considèrent que la responsabilité d'organiser cette formation devrait être assumée par les entreprises (huit entreprises sont disposées à organiser elles-mêmes la formation alors que trois autres entreprises recommandent plutôt de maintenir la formation offerte actuellement par le Centre Pierre-Dupuy);
- *un recours pour la clientèle* : tous reconnaissent la nécessité d'un recours pour la clientèle en cas d'insatisfaction et précisent que ce doit être un processus simple, souple, rapide et adapté aux entreprises;
- *la création de nouvelles entreprises* : la majorité sont pour le maintien du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises à Montréal (certains suggèrent pour une période deux ans) en vue d'assurer la consolidation et la viabilité des entreprises existantes.

Bien qu'il y ait une certaine unanimité sur les grandes orientations, les opinions concernant les moyens, mécanismes ou acteurs identifiés pour les concrétiser sont très diversifiées et parfois même partagées. En effet, les points de vue concernant le rôle ou les responsabilités des divers acteurs actuellement impliqués dans ce dossier, de même que la pertinence et l'orientation de leur implication dans l'avenir, sont presque aussi nombreux que les groupes consultés et, parfois même, les opinions divergent sur certains sujets à l'intérieur d'un même groupe. Les motifs évoqués pour appuyer les différentes prises de position sont également très variables d'un répondant à l'autre.

Rappelons que cette consultation avait aussi pour objectif de connaître le point de vue des partenaires sur le rôle futur de la Régie régionale dans ce dossier ainsi que sur la pertinence du comité bipartite. Pour ce qui est du rôle de la Régie régionale, les positions des répondants diffèrent énormément, allant même d'un extrême à l'autre. Ainsi, la Régie régionale devrait soit : 1) se retirer complètement du dossier; 2) être un partenaire parmi d'autres dans un lieu de concertation régionale; 3) jouer un rôle intermédiaire tel s'assurer de l'harmonisation des politiques provinciales sur l'île de Montréal, aider à dénouer les impasses pour que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin, diffuser le Programme d'exonération financière ou encore 4) avoir un leadership plus fort par exemple en animant un comité aviseur sous sa responsabilité, en étant un partenaire d'importance aux négociations sur le financement et le Programme d'exonération financière, etc. D'un autre côté, il est important de se demander de quel levier, financier ou autre, dispose la Régie régionale pour jouer l'un ou l'autre de ces rôles ou pour agir sur les divers enjeux identifiés.

En ce qui concerne le comité bipartite, certains en recommandent l'abolition pure et simple mais une grande partie des répondants suggèrent le maintien d'un lieu de concertation régionale qui pourrait être soit le comité actuel dont la composition et le mandat seraient révisés, soit une autre structure. Les opinions diffèrent beaucoup cependant sur ce que devraient être le rôle et le mandat d'une telle structure et sur qui devrait en faire partie. D'autres proposent plutôt de faire une évaluation du comité actuel avant de penser à l'abolir.

Enfin, il est aussi suggéré de faire une étude afin de s'assurer de l'impact réel des recommandations de la Régie régionale sur la viabilité des entreprises d'aide domestique actuelles, avec pour objectif de continuer à les soutenir dans leur développement.

La dynamique régionale est aussi influencée par un environnement externe caractérisé actuellement par beaucoup d'incertitudes. Ainsi, un comité aviseur se penche en ce moment au ministère de la Santé et des Services sociaux sur le Programme d'exonération financière, principale source de revenu des entreprises, qui se termine au 31 mars 2001 et nul ne sait encore s'il sera reconduit et si ses paramètres seront modifiés afin de couvrir le coût de revient des services d'aide domestique et d'améliorer l'accessibilité financière de ces services pour les personnes à faible revenu. Le Conseil exécutif a pour sa part été mandaté par le Comité ministériel du développement social pour préparer une planification stratégique en économie sociale avec différents partenaires, notamment les ministères de l'Industrie et du Commerce, des Régions, des Affaires municipales et de la Métropole ainsi que le Chantier de l'économie sociale. Des changements importants sont également attendus dans le réseau de

la Santé et des Services sociaux suite aux travaux de la Commission Clair sur l'organisation et le financement des services. Dans ce contexte, la politique de maintien à domicile, qui est en révision au ministère de la Santé et des Services sociaux, devrait également pour sa part mieux situer la contribution et la place des entreprises d'économie sociale comme distributeurs de services par rapport aux services d'aide à domicile confiés aux CLSC.

Compte tenu de la diversité des opinions des partenaires dans la région ainsi que des différents travaux en cours au niveau gouvernemental, la Régie régionale considère préférable, avant de réexaminer son rôle dans le dossier de l'aide domestique, d'attendre les résultats de ces travaux et les décisions gouvernementales qui s'ensuivront car celles-ci auront définitivement une incidence sur les entreprises d'aide domestique et sur le rôle des différents intéressés dans ce dossier, notamment celui de la Régie régionale. Dans l'intervalle, la Régie diffusera largement le présent rapport aux différents acteurs qui se penchent actuellement sur le dossier de l'économie sociale à l'échelle nationale et régionale.

A N N E X E

FICHES SYNTHÈSES INDIVIDUELLES

***LES ENTREPRISES D'AIDE DOMESTIQUE
DE L'ÎLE DE MONTRÉAL***

FICHE SYNTHÈSE INDIVIDUELLE

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Coup de balai

Date de réception : 31 mai 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

L'entreprise est d'accord pour que le panier de services soit élargi, mentionnant que l'entrée du crédit d'impôt l'oblige à réagir rapidement afin de devenir une option avantageuse pour ses clients. Elle constate avoir perdu des clients parce que sa gamme de services est incomplète.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Coup de balai est d'accord sur le fait que le client devrait pouvoir avoir recours à une autre entreprise d'aide domestique si pour des raisons quelconques il ne veut plus faire affaire avec celle de son territoire. Il faut trouver des modalités pour rendre ce choix possible.

En ce qui concerne les CLSC, l'entreprise indique avoir une très bonne relation avec le CLSC de son territoire actuel. Toutefois, si les CLSC ont le même choix que les usagers, quelles seraient les modalités de référence? Quels seraient les critères pour permettre à un CLSC de faire affaire avec une autre entreprise d'aide domestique?

Elle prévoit rencontrer d'autres entreprises d'aide domestique pour déterminer leur ouverture à lui céder d'autres services, par exemple des ménages actifs.

1.3 La formation

Coup de balai accepterait d'assumer la responsabilité de former ses préposés.

1.4 Un recours pour la clientèle

L'entreprise partage ce qui est décrit dans le document de réflexion et précise qu'elle a établi des politiques internes (processus et gestion des plaintes). Elle se demande quels seront les recours possibles pour les clients qui ne sont pas satisfaits après avoir suivi le processus interne et s'ils auront le droit de porter plainte aux CLSC référents?

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Selon Coup de balai, la Régie régionale a une responsabilité certaine pour assurer la survie des entreprises d'aide domestique et peut jouer un rôle plus important que celui d'agent de liaison entre les entreprises et le réseau de la Santé et des Services sociaux où des changements majeurs se profilent. Dans ce contexte, il deviendra indispensable d'avoir des voix fortes de soutien à l'intérieur du réseau de la Santé et des Services sociaux et la Régie régionale pourrait prendre ce rôle. Elle pourrait être un partenaire d'importance aux négociations sur le financement et le Programme d'exonération financière.

1.6 L'abolition du comité bipartite

L'entreprise considère que le comité bipartite est un lieu d'échange et de soutien pour les entreprises face aux enjeux potentiels. Les membres de ce comité étant ceux qui connaissent mieux le milieu et les enjeux de l'économie sociale, il lui apparaît un non-sens d'abolir cette structure.

1.7 La création de nouvelles entreprises

Coup de balai supporte le maintien du moratoire et croit qu'il faudra un autre sondage tel que celui fait par Léger et Léger en 1996 sur ce sujet.

L'entreprise se dit fortement intéressée à contribuer aux prochaines consultations prévues dans le secteur de l'aide domestique.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Coup de main à domicile

Date de réception : 9 août 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Le conseil d'administration de Coup de main à domicile recommande que l'entreprise puisse offrir l'ensemble des services actuellement subventionnés dans le cadre du Programme d'exonération financière : préparation de repas sans diète au domicile du client, approvisionnements et courses, tâches domestiques.

Il précise que l'identification de la gamme de services à offrir par les entreprises doit être revue par l'État et que le débat ne doit pas se faire au seul niveau des entreprises. Des balises et modalités doivent être arrêtées sur les services à offrir, en complémentarité au réseau de la santé. Il indique aussi que la gamme de services devrait être uniformisée à toutes les entreprises d'aide domestique de Montréal et en région pour que la population, indépendamment du lieu de résidence, puisse obtenir les mêmes services et aux mêmes conditions.

Enfin, dans l'éventualité d'une ouverture du panier de services, l'entreprise envisage déjà des difficultés de concertation locale avec des syndicats en CLSC et avec les groupes communautaires offrant déjà ce type de services. Elle s'est toutefois engagée à consulter à nouveau les CLSC de Rosemont et Saint-Léonard advenant une telle ouverture.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Coup de main à domicile s'oppose au découloisonnement des territoires, soulignant qu'à ce stade précoce du développement des entreprises, une telle mesure pourrait fragiliser les entreprises déjà en place, créer une certaine dualité entre elles et favoriser l'émergence d'autres ressources.

À son avis, la clientèle recherche davantage des services locaux (impression de sécurité et sentiment d'appartenance) et le personnel des entreprises est en mesure de signaler plus rapidement et facilement toute détérioration de l'état de santé des usagers, grâce aux liens privilégiés qui ont été développés avec leurs CLSC.

1.3 La formation

Coup de main à domicile propose le statu quo sur la formation telle qu'actuellement offerte par le Centre Pierre-Dupuy, mentionnant que le programme de formation offert par ce centre a fait ses preuves et que, selon les employés, il est revalorisant et facilite la réinsertion sur le marché du travail.

Dans l'éventualité où la responsabilité de la formation serait assumée par les entreprises, il faudrait exiger le maintien d'une formation de base, dont le contenu serait reconnu par une institution qui possède une certaine notoriété dans le domaine de l'aide domestique, et que cette formation demeure qualifiante pour les travailleurs dans chaque entreprise d'aide domestique.

1.4 Un recours pour la clientèle

Coup de main à domicile est d'accord sur la nécessité d'avoir un modèle, un mécanisme de recours pour la clientèle et précise avoir déjà planifié un processus de traitement des plaintes à l'interne; si un modèle était proposé, il devrait être adapté aux entreprises.

Selon Coup de main, les entreprises en aide domestique sont gérées par des conseils d'administration, collaborent avec divers partenaires locaux dont les CLSC, ce qui donnent déjà des recours aux clients.

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Coup de main à domicile considère que la Régie régionale a un rôle important à jouer au niveau de l'équité entre les différentes clientèles de la région de Montréal. Considérant que les entreprises d'aide domestique se trouvent dans un continuum de services avec le réseau public, la Régie devrait permettre de dénouer les impasses afin que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin.

À son avis, la Régie régionale est un des partenaires régionaux de l'économie sociale en aide domestique et, de ce fait, les entreprises doivent conserver un lien avec cette instance régionale. La Régie régionale devrait réviser son rôle dans ce dossier plutôt que de se retirer.

1.6 L'abolition du comité bipartite

Coup de main à domicile recommande le maintien de la structure du comité bipartite ou de toute autre structure de concertation régionale mandatée officiellement pour les motifs suivants :

- lieu de décision concertée sur les orientations, les services et les budgets;
- lieu de concertation où les entreprises d'économie sociale en aide domestique seraient membres à part entière.

Elle mentionne que les entreprises n'ont pas de gestionnaire ministériel attribué étant donné que l'économie sociale concerne plusieurs ministères et que le comité bipartite est actuellement le seul lieu de concertation de tous les partenaires concernés par l'économie sociale en aide domestique.

Il faudrait donc revoir la structure et le mandat du comité bipartite plutôt que de l'abolir. De plus, la structure proposée devrait tenir compte des besoins en services d'aide à domicile de la clientèle des CLSC.

1.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Coup de main recommande que le mandat du comité bipartite soit reconduit quant à la reconnaissance des entreprises d'économie sociale en aide domestique et appuie l'exercice entrepris par le comité bipartite afin de définir les critères d'évaluation des entreprises. Cependant, elle souhaiterait d'une part que ces critères d'évaluation tiennent compte des balises régionales et nationales initiées au départ dans le cadre du Chantier de l'économie sociale et, d'autre part, collaborer au processus d'évaluation et de mise en application.

1.8 La création de nouvelles entreprises

Dans le contexte actuel, Coup de main s'objecte à la levée du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en aide domestique à Montréal. À son avis, il faudrait d'abord déployer des mesures de support financier et autres (gestion, entrepreneur, etc.) afin de consolider les entreprises actuelles. L'entreprise mentionne qu'avec le chèque Emploi-Service, déjà les travailleurs autonomes sont des concurrents pour les entreprises en place.

1.9 Autres recommandations

Afin de confirmer ou d'infirmer l'impact réel de chacune des recommandations de la Régie régionale sur les entreprises d'économie sociale en aide domestique, Coup de main suggère que la Régie régionale fasse une étude d'impact avec l'objectif de continuer à supporter les entreprises d'aide domestique actuelles à Montréal.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : La Grande Vadrouille

Date de réception : 2 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

La Grande Vadrouille mentionne que la gamme de services devrait être plus étendue afin d'inclure certains services très en demande sur son territoire tels la lessive, l'aide au repas, les courses et ce, surtout pour les personnes pour qui son minimum de trois heures semble exorbitant compte tenu de la grandeur de leur logement.

L'entreprise souligne que pour le conseil d'administration, la clientèle première est celle des personnes âgées, surtout celles vivant seules et n'ayant pas de revenus trop élevés. Les ménages actifs peuvent profiter de ses services, mais cela ne solutionne pas le problème de viabilité.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

La Grande Vadrouille n'est pas d'accord avec l'ouverture des territoires tel que proposé, disant qu'il a été convenu dès le départ de l'exclusivité des territoires, tel que précisé dans le document de réflexion (p. 6, point 3. 3. 1).

L'entreprise mentionne qu'elle travaille fort depuis trois ans à développer un partenariat avec les CLSC et les organismes de son territoire et croit que si elle ne peut répondre actuellement à la demande de son territoire, ce sont d'autres facteurs intrinsèques au programme d'économie sociale qui expliquent cette situation. À son avis, l'ouverture des territoires est donc quelque peu contradictoire avec la mise sur pied de nouvelles entreprises; elle cache probablement l'insatisfaction de certains CLSC face au fait qu'ils ne peuvent recevoir immédiatement et en priorité le service demandé.

1.3 La formation

La Grande Vadrouille est entièrement d'accord avec le fait qu'elle doit offrir une formation adéquate à son personnel et précise que cette formation doit correspondre aux besoins de son entreprise. Selon elle, la formation pourrait très bien être organisée par les entreprises elles-mêmes, ce que plusieurs réclament, mais il faudrait quand même du financement pour l'offrir.

1.4 Un recours pour la clientèle

La Grande Vadrouille considère qu'il revient aux entreprises de faire leur propre code de déontologie et mentionne qu'elle a, dès les débuts, établi une politique de gestion des plaintes accessible à toute sa clientèle et que cette politique concerne aussi ses employés et ses partenaires.

La Grande Vadrouille tient à préciser qu'elle est une entreprise autonome et responsable. La Régie régionale ne s'ingère pas dans le processus de gestion des plaintes des compagnies privées qui offrent des services d'entretien ménager résidentiels similaires aux siens. Pourquoi devrait-il en être autrement pour les entreprises d'aide domestique de Montréal?

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Dans la mesure où la Régie régionale a eu un rôle à jouer dans la mise sur pied des organismes, les membres du conseil d'administration considèrent que cette étape est maintenant terminée.

Les entreprises peuvent et doivent assumer elles-mêmes leur prise en charge pour assurer la continuité et la consolidation de leur entreprise. Ce processus n'exclut pas la possibilité d'être soutenu par des partenaires, s'il y a lieu, bien au contraire. Mais, c'est assurément à l'entreprise que revient le choix de sa méthode de gestion interne de ses opérations.

1.6 L'abolition du comité bipartite

La Grande Vadrouille considère que le rôle du comité bipartite doit être remplacé et/ou reconsidéré mais qu'elle n'est pas en mesure pour l'instant de définir l'instance ou la personne qui pourrait prendre la relève. L'expérience vécue avec la structure bipartite jusqu'à ce jour lui permet toutefois d'affirmer qu'il faut réinventer les relations avec la partie gouvernementale. Mais avant même d'envisager un remplacement, il faudrait clarifier le mandat et les orientations des entreprises d'économie sociale en aide domestique. L'instance mise sur pied pourra dès lors assumer pleinement et adéquatement son rôle de soutien.

1.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

La Grande Vadrouille reconnaît que les modalités relatives à ces aspects sont à revoir.

1.8 La création de nouvelles entreprises

La Grande Vadrouille n'est pas d'accord avec la levée du moratoire pour l'accréditation de nouvelles entreprises. « Pourquoi vouloir créer de nouvelles entreprises alors qu'aucune des onze (11) entreprises accréditées n'est viable à l'heure actuelle? En effet, aucune n'a atteint le seuil de rentabilité, dû aux divers facteurs spécifiques sur l'île et même quelquefois spécifique à la localité que nous desservons. Ces facteurs influencent et menacent très sérieusement notre développement; situation de pauvreté, profil général de la clientèle, difficulté de recrutement, balises imposées... Quelle logique renferme donc cette recommandation de la Régie???

Il faut définitivement travailler sur des solutions appropriées et non mettre un "band aid" temporaire pour camoufler des problématiques réelles, qui de toute façon, ne tarderaient pas à surgir chez les autres entreprises d'aide domestique. Il faut arrêter le développement de nouveaux organismes et se concentrer sur la consolidation des entreprises existantes. Finalement, cette question est également liée à celle de l'ouverture des territoires : ce sont deux façons détournées de mettre en concurrence les entreprises existantes d'aide domestique. »

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Plumeau, chiffon et compagnie

Date de réception : 2 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Selon Plumeau, chiffon et compagnie, la première et principale contrainte au développement des entreprises est l'identification d'un coût de revient qui ne permet pas de poursuivre des objectifs d'économie sociale. Les différentes études faites montrent que le seuil de viabilité correspond à un coût horaire de 16 \$ l'heure assorti de mesures permettant de s'ajuster à la réalité spécifique de Montréal, ce qui totalise environ 2 \$ l'heure réparti selon les besoins et les spécificités des différents lieux d'intervention des entreprises comparativement à la base actuelle de 14 \$ du Programme d'exonération financière.

L'entreprise souligne que « le développement des entreprises a été systématiquement freiné par différentes contraintes. Celles-ci ont été liées tantôt au cadre de financement, tantôt à la mission particulièrement exigeante dans laquelle viennent souvent s'intercaler les missions de nos différents partenaires, et tantôt par les réalités spécifiquement montréalaises auxquelles régionalement on n'a pas encore su s'ajuster (petit logement, pauvreté, seuils de faible revenu, niveau de salaire, OSBL d'habitation, communautés culturelles, ratio heures vendues par client, etc.). »

Elle conclut « en indiquant que, oui les entreprises ont besoin du support des partenaires, mais surtout en ce qui concerne la définition des règles claires.

Pour le reste, nous souhaitons surtout avoir les moyens financiers et l'autonomie de gestion nécessaires qui nous permettront de mettre nous-mêmes en place une organisation performante sur le plan de la qualité des services, de l'organisation de la réponse aux besoins particuliers de clientèles particulières et de l'organisation du travail. »

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Plumeau, chiffon et compagnie recommande que la Régie régionale contribue à dénouer les impasses des milieux pour permettre aux entreprises d'occuper tout le champ d'activités tel que défini par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Selon l'entreprise, c'est la nature de l'organisation des services à Montréal (OSBL, CLSC, privé, etc.), qui restreint la gamme de services offerts par les entreprises d'économie sociale en aide domestique oeuvrant sur l'île de Montréal, ce qui « a une incidence directe sur le ratio heures vendues par client qui, à son tour, exerce une pression à la hausse sur l'ensemble des coûts administratifs et par conséquent sur le coût de revient des entreprises. Une entreprise qui gère trois à cinq fois plus de clients pour un même volume d'heures vendues verra nécessairement grimper son coût de revient. Le faible ratio heures vendues par client est une particularité régionale distincte ». À son avis, il devrait exister soit une certaine forme de compensation financière, soit des assouplissements aux normes du Programme d'exonération financière de manière à s'ajuster aux spécificités régionales.

Enfin, Plumeau, chiffon et compagnie suggère que s'il « n'est pas possible pour les entreprises d'occuper le champ d'activités défini à l'échelle provinciale à cause de particularités régionales ou locales, la Régie régionale devrait supporter les entreprises et voir à ce que les pertes financières encourues par ces contraintes ne soient à la charge des entreprises ».

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

L'entreprise ne recommande pas le décloisonnement des territoires malgré qu'elle trouve qu'il est plus difficile de promouvoir ses services dans un contexte de territorialité! Elle mentionne qu'une telle mesure conduirait à l'abandon des clientèles les plus démunies et des objectifs de l'économie sociale.

Selon Plumeau, chiffon et compagnie, les territoires sont répartis de façon peu équitable, ceci tant sur le plan du volume que de celui des clientèles potentielles ou des revenus des clients et indique qu'il serait pertinent, dans un contexte de concertation, de laisser les entreprises entre elles revoir et redessiner certains territoire pour redresser ces inégalités.

Elle recommande donc que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) et les entreprises d'aide domestique reconfigurent les territoires pour viser une répartition équitable en tenant compte des paramètres suivants : le volume d'habitants, l'indice de pauvreté et le nombre de personnes âgées. Il serait prudent de prévoir un arbitrage via le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) dans les cas de litige.

Elle recommande aussi que les entreprises puissent s'entendre pour que certaines d'entre elles desservent des clientèles particulières et que des clients continuent à recevoir les services de la même entreprise lorsqu'ils déménagent dans un territoire limitrophe.

Une étude plus approfondie du profil socio-démographique des clients rejoints par le Programme d'exonération financière et du coût de revient selon le profil des clients devrait être faite.

2.3 La formation

Plumeau, chiffon et compagnie recommande de : « développer dans le secteur professionnel des écoles secondaires un programme de formation en aide domestique. Celui-ci permettra de constituer un bassin de main-d'œuvre pour les entreprises et contribuera du même coup à mettre le métier sur la carte; ne pas imposer aux entreprises des contraintes externes au niveau de leur gestion interne et les laisser libres de faire la formation qu'elles désirent tant en ce qui concerne le choix du fournisseur de services que le contenu, les objectifs, la durée de la formation, etc. ».

2.4 Un recours pour la clientèle

Selon Plumeau, chiffon et compagnie, le processus d'agrément suggéré est un processus trop lourd dans le contexte actuel de développement des entreprises d'aide domestique mais croit, tout comme la Régie régionale, qu'il est pertinent de s'assurer d'un recours pour la clientèle. À cet effet, celui de la Loi sur la protection du consommateur est peut-être un peu lourd pour les clients âgés des entreprises d'aide domestique; il faudrait se préoccuper, dans le choix d'une solution finale, de la légèreté et de la rapidité du processus retenu.

2.5 Le rôle de la Régie régionale

Selon Plumeau, chiffon et compagnie, « le rôle de la Régie régionale est de s'assurer de l'harmonisation des politiques provinciales sur l'île de Montréal de manière à soutenir adéquatement le développement des entreprises pour qu'elles aient la capacité de desservir toute la population ». À son avis, il n'est pas pertinent de donner à la Régie régionale un rôle d'agent de liaison car ce rôle doit être plutôt assumé par les entreprises. Par contre, il lui apparaît pertinent que la Régie régionale diffuse le Programme d'exonération financière.

2.6 L'abolition du comité bipartite

Plumeau, chiffon et compagnie est d'accord avec la recommandation d'abolir le comité bipartite, considérant que « les deux premiers mandats du comité sont remplis, soit l'animation et l'accréditation. Le troisième mandat, le suivi des projets, manque singulièrement de clarté. Le but de ce suivi n'étant pas énoncé, cela a occasionné une certaine confusion entre les différentes visions d'un suivi; suivre pour contrôler ou suivre pour comprendre et appuyer. Et, en ce qui concerne le dernier mandat, la circulation d'information, nous croyons que plus la circulation d'information sera directe, mieux tous les partenaires se comprendront ».

2.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

L'entreprise recommande « que les critères d'évaluation des entreprises soient définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux en lien avec les entreprises via leur représentant provincial, le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ). Et, s'il y a lieu, qu'ils soient ajustés pour tenir compte des réalités régionales par la Régie régionale en lien avec le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM)».

2.8 La création de nouvelles entreprises

Selon Plumeau, chiffon et compagnie, le démarrage de 11 entreprises sur le territoire de l'île de Montréal est déjà élevé et, une fois le seuil de viabilité atteint, les entreprises continueront à se développer pour répondre à la demande et s'ajuster aux besoins des clients réels et potentiels. Il est donc recommandé d'éviter une seconde phase de développement d'entreprises.

2.9 Autres recommandations

Pour mieux desservir certaines zones de pauvreté extrême, Plumeau, chiffon et compagnie recommande d'assouplir le Programme d'exonération financière pour que les entreprises puissent prendre des ententes de services directement avec certains organismes oeuvrant auprès de clientèles très démunies. (ex. : OSBL d'habitation). Ces organismes deviendraient les clients de l'entreprise.

Les réponses aux besoins de certaines communautés culturelles représentent aussi un investissement et un coût supplémentaire propre à la région métropolitaine (ex. : barrière de langue, etc.). L'entreprise suggère donc de permettre la mise en place de projets pilotes assurant l'accessibilité des services à des clients issus de communautés culturelles ou permettant de répondre à tout autre besoin identifié par le milieu.

Compte tenu que le seuil de faible revenu est plus élevé à Montréal qu'ailleurs en région, que la quantité de personnes dont les revenus annuels sont sous le seuil de faible revenu est très élevée et que le tarif horaire de 4 \$ l'heure restreint l'accessibilité des services aux personnes âgées et aux personnes référées pauvres, l'entreprise propose que la Régie régionale s'investisse pour diminuer le tarif horaire de ces clients et recommande donc qu'elle constitue un fonds régional visant à diminuer de 2 \$ le tarif horaire des clients démunis comme cela se fait dans d'autres régions du Québec.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Répit-Ressource de l'Est de Montréal

Date de réception : 9 août 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Selon Répit-Ressource de l'Est de Montréal, la nature des services offerts par les entreprises d'économie sociale devrait se limiter à ce qui est couvert par le Programme d'exonération financière, le contraire pouvant amener des inégalités de services à la population, ce qui va à l'encontre du principe d'équité. L'entreprise cite le profil commun des services du Regroupement des CLSC de la région de Montréal (janvier 1999) comme un exemple d'harmonisation de services qui a comme objectif d'assurer à la population les mêmes services à travers la région de Montréal.

À son avis, les entreprises de Montréal devraient toutes offrir les services d'aide domestique décrits dans la circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux émis le 20 avril 1998, soit : l'entretien ménager, l'approvisionnement et autres courses, l'entretien des vêtements et la préparation de repas sans diète.

Répit-Ressource propose également d'ajouter au panier de services couverts par le Programme d'exonération financière le gardiennage simple qui ne nécessite pas de formation particulière pour les employés. Cela permettrait de compléter les services des CLSC en répondant aux besoins d'heures de gardiennage additionnels de certains aidants qui ne peuvent se payer des services privés. Ainsi, les usagers pourraient profiter du Programme d'exonération financière dans un objectif de prévention pour éviter l'épuisement des aidants naturels. Ce service de gardiennage pourrait sans aucun doute éviter ou retarder l'hébergement de personnes en perte d'autonomie.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Répit-Ressource considère qu'il serait préférable de poursuivre l'implantation des entreprises et leur arrimage avec les communautés locales qui permet une meilleure compréhension de la dynamique territoriale pour favoriser la prise en charge du milieu par le milieu. Elle rappelle à ce sujet l'expérience des CLSC, disant : « Bien qu'il n'y ait aucune obligation concernant l'utilisation des fournisseurs de services, le ministère de la Santé et des Services sociaux, les régies régionales ainsi que les CLSC incitent les usagers à utiliser les services de leur CLSC respectif. Cette mesure s'intègre dans une approche communautaire qui est la base même des CLSC et qui a démontré au fil des ans son efficacité à travers les nombreuses alliances que les CLSC ont su développer et maintenir avec les usagers et les organismes. »

À son avis, il est primordial d'encourager les usagers à utiliser les entreprises d'aide domestique de leur secteur pour les raisons suivantes : les directeurs et les employés connaissent les ressources de leur territoire; les entreprises sont en mesure de signaler plus rapidement et plus facilement toute détérioration de l'état de santé de l'utilisateur grâce aux liens privilégiés avec le CLSC; un trop grand territoire serait difficile à gérer; il pourrait y avoir désengagement de certains travailleurs causé par l'augmentation du temps de déplacement, d'où perte monétaire; cela va à l'encontre des recommandations qui incitaient les entreprises à embaucher des travailleurs demeurant dans le secteur du CLSC et des entreprises.

Répit-Ressource ajoute : « Le principe fondamental de l'approche élaborée dans le cadre de l'économie sociale visait l'intégration des entreprises dans leur milieu. L'insatisfaction soutenue par les CLSC ou les usagers prouve qu'il y a certaines inégalités dans les services offerts par les entreprises d'aide domestique. Pour pallier à ces manques, il serait intéressant de développer des outils standardisés et reconnus par l'ensemble des organismes afin de permettre à ces entreprises qui éprouvent des difficultés d'être plus performantes ».

1.3 La formation

Pour Répit-Ressource, il est impératif de poursuivre la formation à l'école Pierre-Dupuy car cette formation a fait ses preuves auprès des employés qui sont très satisfaits de l'apprentissage reçu. La période de formation permet aussi d'exclure certains candidats qui n'ont pas le profil nécessaire pour ce genre de travail.

L'entreprise souligne qu'il « est important que tous les futurs candidats aient la même formation afin de garantir la même qualité de service indépendamment du quartier de résidence des usagers ». Le financement devrait être assumé par Emploi-Québec car on ne peut demander aux entreprises de former leurs employés sur les budgets actuels, ces budgets étant nettement insuffisants.

Elle suggère qu'il serait intéressant de développer une formation spéciale en collaboration avec le Centre Pierre-Dupuy pour les employés qui offriront des services d'aide au repas sans diète : comment se débrouiller avec ce qu'il y a dans le réfrigérateur, aider à planifier des repas santé, etc.

1.4 Un recours pour la clientèle

Répit-Ressource de l'Est de Montréal a mis sur pied un système de traitement des plaintes; parallèlement, elle a aussi élaboré un système de traitement des félicitations qui a pour but d'encourager les préposés à l'entretien ménager.

L'entreprise a l'intention, après trois années complètes d'opération, de s'inscrire au processus du Conseil québécois d'agrément dans le but d'évaluer et d'améliorer ses services. Compte tenu des coûts importants reliés à ce processus, elle suggère que des budgets puissent être alloués aux entreprises soit par le ministère de l'Industrie et du Commerce ou par les CDEC. Elle ajoute qu'il serait intéressant que chaque entreprise d'aide domestique entreprenne les mêmes démarches. Répit-Ressource considère qu'en attendant, les avenues proposées par la Régie régionale dans son document de réflexion sont intéressantes.

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Selon Répit-Ressource, la Régie régionale de Montréal-Centre doit jouer un rôle actif auprès des entreprises d'économie sociale en aide domestique mais en tenant compte du fait que les entreprises ont, pour la plupart, acquis une vitesse de croisière et n'ont plus les mêmes besoins au niveau du développement ou du soutien.

L'entreprise précise : « considérant que la majorité de notre clientèle est âgée de plus de 65 ans et éprouve, pour la plupart, des problèmes importants de santé, compte tenu du vieillissement de la population montréalaise, considérant que les entreprises d'aide domestique évoluent dans un continuum de services avec le réseau public, il est important de développer des liens étroits entre les divers acteurs qui s'impliquent auprès des personnes en perte d'autonomie ».

1.6 L'abolition du comité bipartite

Répit-Ressource appuie la recommandation du Regroupement des CLSC de la région de Montréal qui suggère la mise en place d'un comité aviseur afin d'assurer un suivi de qualité auprès des entreprises et de favoriser l'échange entre les principaux partenaires.

Ce comité « devrait avoir suffisamment de pouvoir pour s'assurer que les entreprises suivent les recommandations de celui-ci en tenant compte des règles préalablement établies lors de la mise en place des entreprises ». Il pourrait développer des outils en lien avec les organismes qui ont fait leurs preuves.

Pour soutenir les entreprises en difficulté, Répit-Ressource suggère d'élaborer une structure permettant le partage d'expertises. Ainsi, les entreprises ayant démontré une habilité à se développer et à s'organiser pourraient, à travers le comité aviseur, être mandatées à soutenir celles qui éprouvent des difficultés majeures de développement.

1.7 La création de nouvelles entreprises

Selon Répit-Ressource, avant de penser à augmenter le nombre d'entreprises, il serait primordial de s'assurer que celles qui sont en place fonctionnent de façon adéquate et efficace en instaurant les structures nécessaires à cette fin, ce qui ne rendrait pas nécessaire la création de nouvelles entreprises en aide domestique.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Services West-Nette

Date de réception : 6 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 Autres commentaires

Services West-Nette appuie les recommandations et commentaires du Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM), disant qu'ils reflètent l'esprit et les questionnements des entreprises et de leurs partenaires. À son avis, tous ces débats démontrent « qu'il y a un réel besoin de support à la recherche de solutions pour l'avenir des entreprises d'aide domestique, un réel besoin de faire le point sur la philosophie de l'économie sociale qui nous tiraille entre les buts d'entreprises = notre survie et les buts sociaux = notre raison d'être. Il nous est clair qu'un financement à plus long terme est plus que nécessaire et qu'une meilleure compréhension de ce que sont nos buts et objectifs doit être atteinte à bien des niveaux ou des paliers gouvernementaux. Nous croyons que nos partenaires du comité bipartite pourraient aider à diffuser ces notions sociales afin de faciliter l'accès à un financement stable et de qualité. »

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Coup de main à domicile
Logi+Net
Répit-Ressources de l'Est de Montréal

Date de réception : 9 août 2000

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Ces trois entreprises recommandent que les entreprises d'aide domestique puissent offrir l'ensemble des services actuellement subventionnés dans le cadre du Programme d'exonération financière : la préparation de repas sans diète au domicile du client, l'entretien des vêtements, l'approvisionnement et les courses ainsi que l'entretien ménager. Elles recommandent aussi d'ajouter le gardiennage simple à la gamme de services couverts par le Programme d'exonération financière.

Selon elles, « l'identification de la gamme de services à offrir par les entreprises doit être revue par l'État. Le débat ne doit pas se faire au seul niveau des entreprises. Des balises et modalités doivent être arrêtées sur les services à offrir en complémentarité au réseau de la santé ».

Elles ajoutent qu'il « serait important de constituer une gamme de services uniformisée à toutes les entreprises d'aide domestique de Montréal et en région afin de s'assurer que la population, indépendamment du lieu de résidence, puisse obtenir les mêmes services et aux mêmes conditions. *Le profil commun des services* du Regroupement des CLSC de la région de Montréal (janvier 1999) est un exemple d'harmonisation de services qui a comme objectif d'assurer à la population les mêmes services à travers la région de Montréal ».

À leur avis, l'ajout du gardiennage simple qui ne nécessite pas de formation particulière pour les employés au panier de services des entreprises permettrait aux usagers de profiter du Programme d'exonération financière dans un objectif de prévention pour éviter l'épuisement des aidants naturels. De plus, ce service de gardiennage pourrait éviter l'hébergement de certaines personnes.

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Les trois entreprises s'opposent au découloignement des territoires disant qu'à ce stade précoce du développement des entreprises, une telle mesure pourrait fragiliser les entreprises déjà en place, créer une certaine dualité entre elles et favoriser l'émergence d'autres ressources.

Elles mentionnent que la clientèle recherche davantage des services locaux (impression de sécurité et sentiment d'appartenance), que les directions et le personnel des entreprises d'aide domestique connaissent les ressources de leur territoire et que le personnel des entreprises est en mesure de signaler plus rapidement et facilement toute détérioration de l'état de santé de l'utilisateur grâce aux liens privilégiés qui ont été développés avec leurs CLSC.

À leur avis, un trop grand territoire serait difficile à gérer et, de plus, « il pourrait y avoir désengagement de certains travailleurs causé par l'augmentation du temps de déplacement en plus d'occasionner une perte de revenus pour l'entreprise ».

Elles citent à titre d'exemple l'expérience des CLSC. « Bien qu'il n'y ait aucune obligation concernant l'utilisation des fournisseurs de services, le ministère de la Santé et des Services sociaux, les régies régionales ainsi que les CLSC incitent les usagers à utiliser les services de leur CLSC local. Cette mesure s'intègre dans une approche communautaire qui est la base même des CLSC. Cette approche communautaire a démontré au cours des ans son efficacité à travers les nombreuses alliances que les CLSC ont su développer et maintenir avec les usagers et les organismes. Cet arrimage important avec les divers acteurs permet une meilleure compréhension de la dynamique territoriale pour favoriser la prise en charge du milieu par le milieu ».

2.3 La formation

Les trois entreprises recommandent de maintenir le statu quo sur la formation telle qu'actuellement offerte par le Centre Pierre-Dupuy puisque cette formation a fait ses preuves et que selon les commentaires des employés, le programme est revalorisant et facilite la réinsertion sur le marché du travail. Selon elles, la formation permet d'exclure certains candidats qui n'ont pas le profil nécessaire pour ce genre de travail.

Elles mentionnent que « les entreprises d'économie sociale en aide domestique ont toujours souhaité que la Régie régionale soit un agent facilitateur. Nous considérons qu'elle a bien assumé ce rôle jusqu'à maintenant en ce qui concerne la formation. Nous croyons qu'avec le désengagement de la Régie, les entreprises soient tentées, à cause de l'urgence dans certaines situations, de diminuer le temps requis à la formation et compromettre la qualité de cette formation ainsi que la qualité et la fiabilité des services ».

Elles soulignent que « dans l'éventualité où la responsabilité de la formation serait assumée par les entreprises d'aide domestique, il faudrait exiger le maintien d'une formation de base dont le contenu serait reconnu par une institution qui possède une certaine notoriété dans le domaine de l'aide domestique et que celle-ci demeure qualifiante pour les travailleurs dans chaque entreprise ». Des budgets spécifiques devraient alors être alloués à cette fin aux entreprises.

2.4 Un recours pour la clientèle

Les trois entreprises sont d'accord sur la nécessité d'avoir un modèle, un mécanisme de recours pour la clientèle; si un tel modèle était proposé, il devrait cependant être adapté aux entreprises.

Elles précisent qu'elles ont un processus de traitement des plaintes à l'interne et que les entreprises en aide domestique sont gérées par des conseils d'administration, collaborent avec divers partenaires locaux dont les CLSC, ce qui donnent déjà des recours aux clients.

Elles mentionnent, à titre d'information, que Répît-Ressource de l'Est de Montréal entreprendra au cours de la prochaine année un processus d'amélioration continue en collaboration avec le Conseil québécois d'agrément d'établissement de santé et des services sociaux et ajoutent qu'il serait

intéressant que chaque entreprise d'aide domestique fasse une démarche similaire pour assurer la qualité des services offerts à la population.

2.5 Le rôle de la Régie régionale

Ces entreprises estiment que la Régie régionale a un rôle important à jouer au niveau de l'équité entre les différentes clientèles de la région de Montréal. « Considérant que les entreprises d'économie sociale en aide domestique se trouvent dans un continuum de services avec le réseau public, la Régie devrait permettre de dénouer les impasses afin que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin ».

Elles reconnaissent « que la Régie régionale est un des partenaires régionaux de l'économie sociale en aide domestique et que de ce fait les entreprises doivent conserver un lien avec cette instance régionale. Il est important de permettre à la Régie régionale de Montréal-Centre de jouer un rôle actif auprès des entreprises d'économie sociale en aide domestique. Compte tenu du vieillissement de la population, il est important de développer des liens étroits entre les divers acteurs qui s'impliquent auprès des personnes en perte d'autonomie ».

2.6 L'abolition du comité bipartite

Les trois entreprises recommandent « le maintien de la structure du comité bipartite ou de toute autre structure de concertation régionale mandatée officiellement pour les motifs suivants :

- lieu de décision concertée sur les orientations, les services et les budgets
- lieu de concertation où les entreprises d'économie sociale en aide domestique seraient membres à part entière ».

Le comité mis en place devrait avoir suffisamment de pouvoir pour s'assurer que les entreprises suivent les recommandations de ce comité en tenant compte des règles préalablement établies lors de la mise sur pied des entreprises. Ce comité pourrait développer des outils en lien avec les organismes qui ont fait leurs preuves.

Le comité bipartite est actuellement le seul lieu de concertation de tous les partenaires concernés par l'économie sociale en aide domestique. Il faudrait donc revoir la structure et le mandat du comité plutôt que de l'abolir. La structure proposée devrait tenir compte des besoins en services d'aide à domicile des CLSC.

2.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Les entreprises recommandent que le mandat du comité bipartite soit reconduit quant à la reconnaissance des entreprises d'économie sociale en aide domestique et appuient l'exercice entrepris par le comité actuel pour définir les critères d'évaluation des entreprises. Cependant, elles souhaiteraient d'une part, que ces critères d'évaluation tiennent compte des balises régionales et nationales initiées au départ dans le cadre du Chantier de l'économie sociale et, d'autre part, collaborer au processus d'évaluation et de mise en application.

2.8 La création de nouvelles entreprises

Dans le contexte actuel, ces entreprises s'objectent à la levée du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en aide domestique à Montréal. Elles précisent qu'en s'assurant de mettre en œuvre plusieurs structures permettant l'amélioration des entreprises en

place, il ne serait pas nécessaire de créer de nouvelles entreprises en aide domestique. À leur avis, avant de créer de nouvelles entreprises d'économie sociale en aide domestique à Montréal, il faudrait déployer des mesures de support financier et autres afin de consolider les entreprises actuelles.

2.9 Autres recommandations

« Afin de confirmer ou d'infirmier l'impact réel de chacune des recommandations de la Régie régionale sur les entreprises d'économie sociale en aide domestique, il faudrait que la Régie régionale fasse une étude d'impact avec l'objectif de continuer à supporter les entreprises d'aide domestique actuelles à Montréal. »

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM)

Date de réception : 5 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Par rapport au document comme tel, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) constate l'absence de référence aux principes d'économie sociale tels que soutenus lors du chantier de 1996 et mentionne que les règles du jeu ayant prévalu à la naissance des entreprises sont en voie de transformation. Il mentionne aussi que «le document nivelle le développement des corporations, c'est-à-dire qu'il laisse croire que toutes les corporations se sont développées avec les mêmes conditions financières. Dans les faits, les corporations n'ont pas eu les mêmes financements de départ (certaines n'ont pas reçu 100 % des subventions salariales la première année).»

Le document ne relate pas les difficultés quotidiennes, les réalités locales spécifiques à chaque corporation comme par exemple les éléments socio-démographiques de taille et de territoire, les problèmes de recrutement du personnel liés aux types de subventions, les problèmes liés aux transports en commun, les caractéristiques des clientèles locales, la qualité des partenariats locaux, etc. Enfin, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) indique que le document ne fait aucunement état des financements inadéquats pour les entreprises d'économie sociale en aide domestique car il tient peu compte des barèmes de l'économie sociale. Il mentionne également que les entreprises ont besoin d'un meilleur soutien financier adapté au contexte d'entreprise et supportant l'ensemble de leurs opérations. Le mode de financement dans son ensemble devrait être revu, y compris l'ajustement du taux horaire du Programme d'exonération financière, afin de tenir compte du coût de revient des services et des contraintes régionales dont le haut niveau de pauvreté lié à l'urbanisation (nombreuse clientèle souffrant de problèmes de santé mentale ou autres, d'où la dispensation de services coûte cher en investissements et rapporte peu alors qu'il n'y a aucune aide financière pour supporter ces coûts; salaires trop bas comparativement au marché, ce qui cause des problèmes de roulement de personnel et des difficultés d'embauche; transport difficile; gamme de services limitée à cause des ententes de partenariat et des contraintes du programme; 18% de clients versus 8% d'heures vendues par rapport au reste du Québec).

En ce qui concerne l'analyse faite quant à la pénétration du marché, il serait important de la compléter par différents éléments. En effet, les motifs expliquant qu'une partie de la population

n'est pas rejointe sont multiples : manque de ressources financières pour rejoindre efficacement la clientèle cible, difficultés rencontrées à l'embauche du personnel, difficultés d'arrimage du processus de formation du personnel, limites dues aux types de subventions, problèmes de roulement et de rétention du personnel, plusieurs cas référés ailleurs que dans les entreprises par les CLSC.

Le comité mentionne également que dans l'historique de la mise sur pied des entreprises sur l'île de Montréal, l'implication des organisateurs communautaires des différents CLSC a été remarquable et qu'ils ont eu un rôle important à jouer.

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Le COADÎM recommande que les partenaires concernés reconnaissent le droit aux entreprises d'aide domestique de Montréal d'offrir l'ensemble des services actuellement permis dans le cadre des services reconnus par le Programme d'exonération financière : préparation de repas sans diète à domicile, approvisionnement et courses, autres travaux d'aide domestique.

Il précise que l'identification de la gamme élargie de services à offrir par les entreprises doit être revue par le gouvernement et que le débat ne doit pas se faire au seul niveau des entreprises. Des balises et des modalités doivent être arrêtées sur les services à offrir en complémentarité au réseau de santé.

Il indique que, dans l'éventualité de l'ouverture du panier de services, des difficultés de concertation locale sont prévisibles avec « des syndicats de CLSC et des organismes communautaires offrant déjà les mêmes services. Chaque corporation aura donc à réévaluer ses partenaires locaux et sera confrontée localement. Il faut prendre en considération les réalités locales qui peuvent restreindre la possibilité d'ouverture du panier de services mais il revient à chaque entreprise d'évaluer sa situation propre ».

Il mentionne aussi que « les négociations devront se réaliser au niveau régional afin d'identifier les lignes directrices et mettre en évidence le non respect du cadre de référence du Chantier de l'économie sociale concernant l'éventail des services actuellement offerts en région comparativement à la région de Montréal et ceux dispensés par des coopératives par rapport aux entreprises d'économie sociale en aide domestique ».

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le COADÎM recommande de maintenir le statu quo concernant les territoires actuels et précise que les entreprises devraient être les maîtres d'œuvre de tout changement à ce niveau. Il mentionne aussi que dans l'année, une révision des territoires par les entreprises d'économie sociale de Montréal est envisagée et tiendra compte d'une péréquation en évitant tout préjudice sérieux pour les entreprises concernées.

Aucune recommandation n'est faite quant à une spécialisation des services mais on indique que ce concept pourrait servir au découloisonnement des territoires à Montréal et faciliterait le recours à la tarification des services financés par le Programme d'exonération financière. Une spécialisation hors de ce programme est envisageable à condition que toutes les entreprises soient tenues de continuer à offrir les services de base d'aide domestique.

2.3 La formation

Le COADÎM appuie « le retrait de la Régie dans le dossier de la formation des préposés à domicile. Il prendra en charge la formation attendu que celle-ci est un volet d'Emploi-Québec et qu'un autre programme existe et qu'il dispose de fonds disponibles pour les entreprises ayant une masse salariale de 250 000 \$ et plus et que des démarches auprès d'Emploi-Québec sont déjà entamées pour rechercher les modes d'application à ce programme ». Le COADÎM recommande que l'enveloppe budgétaire accompagne le transfert des responsabilités et reconnaît l'importance de la formation pour s'assurer d'un personnel compétent et garantir la qualité des services.

2.4 Un recours pour la clientèle

Le COADÎM est en accord avec le fait que les clients aient le droit d'avoir recours aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et un recours éventuel à la RAMQ si des modalités précises sont prévues et connues de tous. Il reconnaît l'importance d'un mécanisme de traitement des plaintes au sein des entreprises et note que toutes les entreprises ont déjà planifié un tel mécanisme.

Il précise que le recours au traitement des plaintes doit tenir compte de l'autonomie de gestion des entreprises d'aide domestique et qu'un recours supplémentaire pour la clientèle peut être prévu dans la mesure où ce modèle est adapté au concept des entreprises d'économie sociale et s'inscrit dans le respect des exigences d'opération d'une entreprise de services.

2.5 Le rôle de la Régie régionale

Le COADÎM estime « que la Régie a un rôle important à jouer au niveau de l'équité entre les différentes clientèles de la région de Montréal. Considérant que les entreprises d'aide domestique se trouvent dans un continuum de services avec le réseau public, la Régie devrait permettre de dénouer les impasses afin que la gamme des services soit accessible aux clientèles dans le besoin ». Il considère « que dans le dossier de l'économie sociale, la Régie devrait s'occuper davantage de porter son côté social. Non seulement la Régie joue un rôle important mais ce rôle devrait être fait en partenariat avec les autres instances ».

Le COADÎM reconnaît que « la Régie régionale est un des partenaires régionaux de l'économie sociale en aide domestique et que de ce fait les entreprises d'aide domestique doivent conserver un lien avec cette instance régionale ». Il suggère « que la Régie régionale, dans son rôle d'agent de liaison, priorise plutôt la promotion du Programme d'exonération financière, les entreprises n'étant pas toujours en mesure de recevoir de nouveaux clients attirés par une campagne de promotion planifiée à l'externe. Toute promotion devra cependant clarifier la nature des services et des entreprises d'aide domestique afin d'éviter une confusion avec les services gratuits des CLSC. (Il est à noter qu'antérieurement l'information sur les entreprises d'aide domestique a été diffusée dans un bottin distribué pour promouvoir les services des CLSC et cela a porté à confusion, les clients pensant que les entreprises relevaient des CLSC et devaient leur offrir des services gratuits) ».

Le COADÎM constate cependant « que la Régie régionale, dans l'optique du maintien d'un support aux entreprises d'aide domestique à Montréal, tirerait avantage à revoir son rôle en lien avec le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM). En effet, les rôles d'agent de liaison et de promotion relèvent des mandats du CÉSIM ».

2.6 L'abolition du comité bipartite

Le COADÎM recommande, « sous réserve de la considération des commentaires qui suivent, le maintien de la structure du comité bipartite, (ou de toute autre structure de concertation) actuellement seul lien de concertation de l'ensemble des partenaires régionaux de l'économie sociale déjà impliqués en aide domestique à Montréal ».

Il recommande « que le rôle du comité bipartite, s'il continue ses activités, soit défini en suite des propositions déjà déposées par le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) lors de la réunion du comité bipartite du 21 février 2000 et appuyé par le COADÎM; c'est-à-dire qu'il se doit d'être un agent facilitateur pour les entreprises d'aide domestique à Montréal ».

Le COADÎM recommande aussi que le comité bipartite, s'il poursuit ses activités, soutienne les entreprises d'aide domestique à Montréal dans la recherche d'un montage financier adéquat pour le développement des entreprises actuelles et de certaines études ou analyses essentielles au positionnement du dossier de l'aide domestique et des entreprises d'aide domestique à Montréal.

À son avis, « il est essentiel de maintenir un lieu de concertation entre les différents partenaires car le dossier de l'économie sociale en aide domestique implique d'une part, de nombreux partenaires des parties publiques et civiles et, d'autre part, représente de nombreux enjeux politiques autant régional que provincial. Il est important que la responsabilité du dossier des entreprises d'aide domestique à Montréal demeure collective – démarche concertée régionalement - afin d'éviter la responsabilisation, ou le contrôle, d'un seul partenaire ».

2.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Le COADÎM recommande que soit reconduit le mandat du comité bipartite quant à la reconnaissance des entreprises d'aide domestique à Montréal et appuie l'exercice entrepris par ce comité pour identifier les critères d'évaluation des entreprises à condition que ces dernières participent à l'ensemble du processus et que les critères retenus soient diffusés.

2.8 La création de nouvelles entreprises

Le COADÎM ne favorise pas la levée du moratoire sur le développement de nouvelles entreprises d'aide domestique à Montréal. Il recommande « la réalisation d'une étude approfondie concernant autant la spécialisation des services, le décloisonnement des territoires, la création de nouvelles entreprises, le financement, etc., afin de s'assurer de l'impact réel des recommandations de la Régie régionale sur la viabilité des entreprises d'aide domestique actuelles et ce, dans le but de continuer à soutenir efficacement le développement de ces mêmes corporations. Il recommande la participation du COADÎM à cet exercice ou cette étude. Les informations détenues par les entreprises et leur connaissance de la gestion quotidienne des services et de la clientèle sont essentielles à cette démarche ».

Il précise : « Avant la création des entreprises d'aide domestique à Montréal, la Régie régionale avait recommandé une étude de "Léger & Léger" sur la viabilité à Montréal de telles entreprises ainsi que sur les besoins du marché. Sur la foi de ces données, les entreprises d'aide domestique à Montréal ont été créées. Après plus de 2 ans d'opération, une nouvelle étude devrait permettre de brosser un tableau exact de la situation actuelle de l'économie sociale et de l'aide domestique à Montréal ainsi que des entreprises créées à cet effet. Cette étude est d'autant plus importante que les recommandations proposées par la Régie régionale ont un impact majeur sur le développement futur des entreprises d'aide domestique et au niveau de la concertation régionale et locale dans ce dossier. »

LES CLSC DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : CLSC-CHSLD de Rosemont

Date de réception : 2 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Comme établissement, le CLSC-CHSLD de Rosemont est en accord avec les clientèles décrites. Il mentionne avoir actuellement des difficultés syndicales en lien avec l'entreprise d'économie sociale. En effet, le syndicat CSN a déposé pour son établissement une requête en vertu de l'article 39 du code du travail visant à transformer les heures de services faites par l'entreprise d'économie sociale de son territoire en heures d'auxiliaires familiaux et sociaux.

Par ailleurs, dans le contexte budgétaire actuel où les disponibilités financières sont très restreintes, les principes décrits de fonctionnement lui apparaîtraient répondre à des besoins.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

À son avis, « le décloisonnement des territoires, quoi qu'il respecte la liberté des individus, risque de causer des difficultés dans l'application. Actuellement, le fait d'être en relation avec une entreprise permet d'établir une collaboration plus étroite et permet aussi une meilleure connaissance du territoire et des services disponibles et de la clientèle. La possibilité d'être en relation avec plusieurs entreprises d'économie sociale obligerait les CLSC à développer des liens avec plusieurs, ce qui pourrait être moins près de la communauté » qu'ils desservent.

1.3 La formation

Le CLSC considère que la formation des préposés qui travaillent auprès des entreprises d'économie sociale est essentielle. Compte tenu que les personnes qui sont embauchées sont dans un processus de réintégration au travail, il considère qu'il est primordial qu'une formation de base soit donnée à l'ensemble des préposés. Le programme de formation actuellement dispensé comprend un ensemble d'habiletés au niveau de la tâche ainsi qu'au niveau de la relation avec la clientèle.

Pour le CLSC, il est « très important que cette formation se poursuivre et le fait qu'elle devienne la responsabilité de chaque entreprise d'économie sociale lui apparaît un risque de diminution quant à la durée et à l'ensemble de la formation, compromettant ainsi la qualité des services à la clientèle. Par ailleurs, le programme pourra aussi être différent d'une entreprise à l'autre dans la

mesure où la responsabilité de la formation incomberait à chacune des entreprises d'économie sociale. »

1.4 Un recours pour la clientèle

Actuellement, l'entreprise d'économie sociale avec laquelle le CLSC collabore a un processus pour traiter les insatisfactions et les plaintes et ce dernier a développé un mécanisme de collaboration avec cette entreprise afin de traiter ces situations. Il considère important que la clientèle connaisse le processus à suivre lors d'insatisfaction et croit que ce processus doit demeurer simple quant à son application.

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Le CLSC estime important que la Régie régionale demeure impliquée dans ce dossier pour permettre une meilleure articulation et assurer un fonctionnement qui favorise la qualité des services.

1.6 La création de nouvelles entreprises

Le CLSC considère important de consolider les entreprises actuelles avant de permettre la création de nouvelles entreprises.

FICHE SYNTHÈSE INDIVIDUELLE

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : CLSC Montréal-Nord/CHSLD Paul-Lizotte

Date de réception : 9 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Le CLSC Montréal-Nord rappelle le rôle majeur joué par les CLSC Montréal-Nord et Rivière-des-Prairies à l'occasion de la mise sur pied et du support apporté à l'entreprise « Les beaux ménages » : rôle d'encadreur des démarches locales; leadership exercé pour créer un consensus et obtenir l'adhésion des partenaires locaux au concept d'économie sociale; succès à incorporer les objectifs de deux problématiques complexes, soit celle de l'offre de services aux aînés et aux clientèles à risques ainsi que celle de l'intégration de personnes dites non compétitives sur le marché du travail.

À son avis, les CLSC doivent continuer pour l'avenir d'être directement impliqués au niveau de l'arrimage des services avec ce genre d'entreprises et constituer un partenaire de premier plan au niveau régional. Ils sont en effet directement concernés par les services futurs qui seront offerts par les corporations d'aide domestique. La présence des CLSC sur les conseils d'administration de ces corporations constitue une forme privilégiée de l'articulation d'un partenariat souhaitable avec les entreprises d'économie sociale.

Pour les CLSC, la présence de protocoles constitue une autre forme de partenariat où l'arrimage facilite la réalisation d'objectifs contenus dans les plans de services individualisés pour les clientèles communes.

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Selon le CLSC Montréal-Nord, les discussions éventuelles portant sur l'élargissement du « panier de services » devrait se faire à l'intérieur d'une formule analogue à celle émanant du sommet de l'économie et de l'emploi de 1996 et devraient impliquer les divers partenaires : gouvernement, syndicats, CLSC et organismes communautaires. Pour le CLSC, les corporations devraient aussi éviter entre autres de se retrouver en compétition avec les organismes communautaires.

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le CLSC Montréal-Nord suggère que les difficultés d'accès aux services proprement dit fassent l'objet d'une étude plus poussée afin de déterminer les causes exactes des facteurs qui ont empêché l'atteinte d'objectifs fixés.

Quand à l'exclusivité des territoires, les bénéfices du décloisonnement proposé concernent selon lui très peu d'usagers. La problématique lui semble toute autre. « Les usagers ont plutôt un choix qui est d'un autre ordre, soit celui de faire affaire avec une ressource privée ou une ressource opérant au noir plutôt qu'avec une entreprise d'économie sociale. Le choix du type de ressource sera plutôt en rapport avec la capacité de payer des clientèles. »

À son avis, l'expansion territoriale est peu recommandée au stade actuel de consolidation des corporations. Cette stratégie ne pourrait qu'amener de la confusion quant aux territoires et clientèles desservis par chaque corporation.

2.3 La formation

Bien que la question de la formation interpelle davantage les entreprises proprement dites ainsi que d'autres interlocuteurs, le CLSC suggère que la Régie régionale soit considérée à titre de partenaire important dans ce dossier principalement à cause de sa connaissance des problématiques des clientèles desservies par les entreprises d'économie sociale et également pour que soient maintenues des standards uniformes de compétences et de connaissances dans l'ensemble des entreprises du territoire. Quant aux difficultés de répondre rapidement aux demandes de services, des formules telles le partage du temps de formation et du temps travaillé pourraient être envisageables.

2.4 Un recours pour la clientèle

D'après le CLSC, « les entreprises d'économie sociale sont entièrement imputables et ce, au même titre que toute corporation. La plupart d'entre elles possèdent soit des codes d'éthique ou des documents d'énoncés de politiques dans ce domaine.

La Régie régionale devrait avoir un rôle à jouer dans l'établissement de standards et de mesures homogènes devant exister au sein des corporations et voir, tel qu'elle propose dans son document, à l'existence d'un système de traitement des plaintes ou de services de support et d'accompagnement aux personnes les plus vulnérables pour l'exercice de leurs droits. »

2.5 Le rôle de la Régie régionale

Pour le CLSC Montréal-Nord, « il n'est pas certain que le marché des ménages actifs soit celui sur lequel les entreprises d'économie sociale pourront entièrement compter pour leur permettre de réaliser de grands objectifs de financement. Pour ce marché potentiel, la concurrence est différente et l'effet du programme d'exonération de la RAMQ n'a plus vraiment d'impact. Pour cette clientèle visée par les entreprises d'économie sociale, le « marché noir » redevient compétitif ainsi que le secteur privé qui peut embaucher au salaire minimum et avec peu d'investissement (formation, conditions de travail, etc.). Les personnes démunies risquent de continuer d'être la grande majorité des clientèles rejointes. Ainsi, la Régie régionale demeure-t-elle une interlocutrice des plus valable en rapport avec la connaissance des clientèles d'entreprises d'économie sociale et de son rôle déjà reconnu.

En plus, la Régie régionale, tel qu'elle le mentionne dans son document, doit continuer d'être porteuse d'une conception des entreprises d'économie sociale qui réaffirment qu'elles ont été mises sur pied pour desservir deux catégories de personnes démunies soit les personnes âgées et les personnes précaires sur le plan de l'emploi. »

2.6 L'abolition du comité bipartite

Le CLSC Montréal-Nord considère que le comité bipartite doit être maintenu, d'autant plus que selon lui la consolidation des entreprises actuelles est loin d'être faite. « D'une part, la double représentation des parties civile et gouvernementale constitue un lieu où l'ensemble des partenaires concernés se retrouvent. Enfin, il nous semble important que les fonctions énumérées dans votre document (Op. cit. p5) soient assumées par une instance de cette nature.

Le comité bipartite pourrait être également un lieu où convergent les débats qui porteront éventuellement sur l'élargissement du ou des paniers de services des entreprises d'économie sociale. Mentionnons enfin que bon nombre de municipalités en périphérie de Montréal n'ont pas de CLD pour jouer le rôle que le document suggère. »

2.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Le CLSC Montréal-Nord estime que ces deux volets doivent continuer de relever du comité bipartite. Il suggère toutefois « qu'une étude en profondeur vienne analyser la courte histoire des entreprises qui ont vu le jour sur notre territoire depuis près de 5 ans. Pour le moment, il nous est difficile de porter un jugement sur ce qui pourrait expliquer clairement à quoi sont attribuables les difficultés qui ont été rencontrées notamment en ce qui a trait :

- au lent départ qu'ont connu certaines entreprises,
- aux difficultés de rejoindre un plus grand nombre de clients,
- aux problèmes liés à la démarche d'autofinancement,
- aux situations qui prévalent par rapport à l'incertitude du financement,
- à l'histoire des partenariats locaux; etc.

Cette analyse devrait enfin comporter une réévaluation critique des projections de départ sur les objectifs concernant les clientèles potentielles, le degré d'autofinancement atteignable dans ce genre d'entreprise compte tenu de fait que les coûts de support à l'embauche sont plus élevés que dans des entreprises où l'embauche est basée sur la compétence acquise. Il serait également important d'établir clairement le prix de revient monétaire des entreprises d'économie sociale afin d'évaluer le coût social du financement de l'offre de service.

Enfin, il serait des plus éclairant de mesurer les impacts réels qu'ont produit les projets de la région de Montréal auprès des clientèles visées soit :

- les personnes âgées, principaux bénéficiaires des services dispensés par les entreprises d'économie sociale,
- et les personnes dites non compétitives sur le plan de l'emploi, pour ce qui est des personnes devant être embauchées par ces entreprises. »

2.8 La création de nouvelles entreprises

Dans le contexte actuel, le CLSC recommande que le moratoire sur la création de nouvelles entreprises soit maintenu.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : CLSC Saint-Léonard

Date de réception : 13 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Selon le CLSC, l'entreprise Coup de main à domicile souhaite élargir ses services pour assurer son développement. Dans un premier temps, il s'agirait des services couverts par le Programme d'exonération financière et dans un deuxième temps, d'autres services. Cette deuxième ouverture de services se ferait progressivement et en consultation préalable avec les CLSC de Rosemont et Saint-Léonard et aussi en collaboration avec les syndicats et les organismes communautaires locaux pour les services non référés par les CLSC.

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le CLSC s'oppose au décloisonnement des territoires pour les motifs suivants : l'investissement pour le développement des services est déjà très important, tout le bassin de clientèle potentielle n'a pas encore été rejoint, les entreprises ne sont pas suffisamment solides pour soutenir l'impact d'un décloisonnement des territoires et enfin la clientèle recherche davantage des services locaux. On mentionne cependant qu'il serait intéressant de garder la porte ouverte pour négocier des cas d'exception de clientèle hors territoire.

Le CLSC Saint-Léonard précise que « les CLSC ne doivent pas perdre de vue leur mission d'acteur contribuant au développement local et qu'ils ont avantage à développer des partenariats locaux : notion d'appartenance au territoire, meilleure connaissance et reconnaissance des besoins de la clientèle, meilleur suivi de la qualité des services, stimulateur du développement de nouvelles solidarités locales, respect des missions de chacun dans l'esprit d'une concertation locale, meilleure connaissance des enjeux socio-économiques et communautaires locaux ».

1.3 La formation

À ce sujet, le CLSC propose le statu quo sur la formation telle qu'actuellement offerte par le Centre Pierre-Dupuy. Cette nouvelle responsabilité alourdirait la charge de travail des entreprises et pourrait compromettre la qualité de la formation offerte aux préposés à domicile (ex. : diminution du temps de formation), ce qui se répercuterait sur la qualité et la fiabilité des services et même sur la sécurité à domicile des clients. De plus, on ne sait à l'heure actuelle si les budgets suivraient le transfert des responsabilités.

Dans l'éventualité où la formation serait assumée par les entreprises, il faudrait exiger de maintenir une formation pour les travailleurs dans chaque entreprise. Il faudrait aussi s'assurer que la formation offerte s'harmonise avec les principes de l'économie sociale développés lors du chantier de 1996 et soutienne la création d'emplois durables et de qualité.

On mentionne aussi que, « dans l'éventualité où les budgets de formation ne seraient pas transférés aux entreprises, un des enjeux possibles serait de faire porter par les services de maintien à domicile des CLSC la formation des préposés en aide domestique des entreprises à même leurs ressources et ce, sans budget supplémentaire ».

1.4 Un recours pour la clientèle

Selon le CLSC, « le document laisse sous entendre que les entreprises de Montréal n'ont pas de processus pour traiter les plaintes alors que dans la pratique toutes en ont...les entreprises sont gérées par des conseils d'administration, collaborent avec divers partenaires locaux dont les CLSC où les clients peuvent aussi se faire entendre ». On reconnaît la nécessité d'avoir un modèle, un mécanisme de recours pour la clientèle, mais un tel modèle pourrait être adapté soit à chaque entreprise, soit à l'ensemble des entreprises de Montréal. Ce ne devrait toutefois pas être un modèle lourd ou institutionnalisé comme celui de l'agrément.

1.5 Le rôle de la Régie régionale

Selon le CLSC, la Régie régionale est un partenaire important concernant les services rendus à la population en aide domestique dans le cadre de l'économie sociale; elle doit réviser son rôle dans ce dossier plutôt que de se retirer.

1.6 L'abolition du comité bipartite

Le CLSC propose de revoir la structure et le mandat du comité bipartite plutôt que de l'abolir. À son avis, « le comité bipartite est actuellement le seul lieu de concertation de tous les partenaires concernés par l'économie sociale en aide domestique. Les entreprises de Montréal sont encore trop jeunes dans leur développement pour être laissées à elles-mêmes. Il est donc nécessaire d'avoir un gestionnaire ou une structure de concertation régionale mandaté officiellement pour les motifs suivants :

- ♦ lieu de décision concertée sur les orientations, les services et les budgets;
- ♦ lieu de concertation où les entreprises seraient membres à part entière. »

Une telle structure devrait tenir compte des besoins en services d'aide à domicile de la clientèle des CLSC.

1.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Sur ces aspects, le CLSC ne voit pas d'autres mesures que le Service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (SAFHAD) de la RAMQ actuellement impliqué dans le dossier de l'aide domestique et de l'économie sociale.

1.8 La création de nouvelles entreprises

Selon le CLSC, avant de créer de nouvelles entreprises à Montréal, il faudrait déployer des mesures de support financier pour consolider les entreprises actuelles. Afin de confirmer ou d'infirmier l'impact réel de chacune des recommandations de la Régie régionale sur les entreprises, le CLSC suggère que la Régie régionale fasse une étude d'impact avec l'objectif de continuer à supporter les entreprises actuelles à Montréal.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Regroupement des CLSC de la région de Montréal

Date de réception : 26 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

L'avis des CLSC sur cet aspect est modulé en fonction des clientèles :

- ♦ les personnes de 65 ans et plus qui reçoivent d'autres services des CLSC dans le cadre du maintien à domicile;
- ♦ 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.) :

« Les CLSC de la région de Montréal recommandent que la gamme de services offerts par les entreprises d'économie sociale continue à se limiter à l'aide domestique comme par exemple l'entretien ménager, l'entretien des vêtements. En effet, ces deux catégories de clientèles présentant des vulnérabilités particulières au point de vue social ou sanitaire, les CLSC doivent rester les principaux intervenants auprès d'elles. Les services offerts par les entreprises d'économie sociale doivent donc demeurer complémentaires à ceux des CLSC. »

- ♦ 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;
- ♦ les ménages actifs, personnes de moins de 65 ans, qui achètent eux-mêmes des services à l'entreprise :

« Considérant que la limitation dans la gamme de services offerts :

- ♦ nuit considérablement à la pénétration du marché et donc à la rentabilité des entreprises d'économie sociale;
- ♦ empêche les entreprises d'économie sociale de se positionner de manière concurrentielle sur le marché par rapport aux autres fournisseurs de services qui, eux, offrent une gamme complète de services; »

Les CLSC recommandent « que les restrictions d'origine sur la gamme des services offerts soient abolies pour les clientèles mentionnées dans ce paragraphe et que la circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux soit appliquée ». Ils rappellent que cette circulaire précise que « les services d'assistance personnelle et

de soutien à la famille ne sont pas considérés comme des services d'aide domestique et ne pourraient pas faire partie des services offerts par les entreprises d'économie sociale » et souhaite de plus que cet élargissement de la gamme de services ne se fasse pas au détriment de la clientèle référée par les CLSC qui devra être considérée comme prioritaire.

Enfin, ils suggèrent « qu'un mécanisme de référence soit mis en place pour que les entreprises d'économie sociale de Montréal réfèrent aux CLSC les clients de ces deux catégories qui commenceraient à présenter des signes de perte d'autonomie ».

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Les CLSC recommandent de conserver le statu quo sur les territoires actuels considérant que la levée de l'exclusivité des entreprises d'économie sociale à certains territoires de CLSC déterminés peut représenter un risque pour la survie de plusieurs de ces entreprises.

1.3 La formation

Pour les CLSC, il est très important que tous les employés des entreprises d'économie sociale puissent bénéficier d'une formation de base étant donné la proportion importante de personnes âgées vulnérables parmi la clientèle. Ils estiment cependant que la formation devrait relever de l'initiative de chaque entreprise d'économie sociale quant au choix du programme et des formateurs. « Les CLSC s'assureront, par l'intermédiaire de leur entente avec les entreprises d'économie sociale, que les employés aient pu bénéficier d'un programme de formation adéquat et complet. »

1.4 Un recours pour la clientèle

« Étant donné la nature des services et la vulnérabilité de la clientèle, les CLSC de la région de Montréal se prononcent en faveur de l'élaboration d'un système de traitement des plaintes dans toutes les entreprises d'économie sociale. Tous les clients doivent pouvoir avoir la possibilité de manifester facilement leur mécontentement vis-à-vis d'un service ou pouvoir faire une recommandation d'amélioration le cas échéant. »

En ce qui concerne le processus d'agrément tel que celui reconnu par le réseau de la Santé et des Services sociaux, les CLSC considèrent que la décision de s'y engager ou non revient à chaque entreprise étant donné les coûts importants liés à ce processus.

Quant aux autres recours mentionnés dans le document de réflexion, à savoir les dispositions prévues par la Loi sur la protection du consommateur et la formulation de plaintes à la RAMQ (organisme payeur), ils leur semblent être des avenues intéressantes pour la clientèle. À leur avis, « la Régie régionale devrait toutefois éclaircir davantage les processus d'accès reliés à ces recours et proposer une structure de support à l'attention des personnes les plus vulnérables pour qu'elles puissent plus aisément exercer leurs droits. »

1.5 Le rôle de la Régie régionale

« Les CLSC de la région de Montréal estiment que le comité bipartite, tel qu'il a été conçu au démarrage du projet, pourrait effectivement être aboli. Cependant, la Régie régionale devrait conserver la responsabilité d'animer un comité aviseur composé de représentants des entreprises d'économie sociale, de représentants des principaux partenaires et d'organismes de financement des entreprises d'économie sociale (Régie régionale, CLD, CLSC, SAFHAD...). Nous proposons que ce comité ait les principales responsabilités suivantes :

- ♦ évaluer et le cas échéant recommander au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique l'accréditation d'une nouvelle entreprise d'économie sociale;
- ♦ recommander le renouvellement de l'accréditation tous les trois ans. Selon nous, ce renouvellement devrait être basé sur les performances de l'entreprise;
- ♦ définir des indicateurs de performance et des modalités de reddition de compte;
- ♦ recevoir et analyser annuellement les redditions de compte des entreprises d'économie sociale;
- ♦ préciser les mécanismes de recours prévus par la Loi sur la protection du consommateur et de formulation de plaintes à la RAMQ. »

Les CLSC recommandent enfin de doter les Centres locaux de développement (CLD) des moyens financiers requis pour apporter un support aux entreprises existantes et éventuellement celles qui seront en émergence.

1.6 La création de nouvelles entreprises

En ce qui concerne la création de nouvelles entreprises, les CLSC proposent « de conserver le moratoire actuel pour une période d'au moins deux années afin de permettre aux entreprises existantes d'adapter leurs services et leurs relations avec la clientèle aux nouvelles règles du jeu et de s'assurer qu'elles soient suffisamment performantes (au moins pour la plupart) pour être concurrentielles dans un marché ouvert. »

LES PARTENAIRES RÉGIONAUX

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Conseil régional de développement de l'île de Montréal (CRDÎM) : Avis du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM)

Date de réception : 15 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

« À l'unanimité, les membres du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) ont souligné l'intérêt de la démarche de la Régie et la qualité du document de réflexion soumis aux partenaires. Ils déplorent toutefois que le document ne fasse pas le point sur l'état de la collaboration entre les CLSC et les entreprises d'aide domestique.

Les membres du CÉSIM ont de plus identifié les préoccupations qui les animent dans le dossier de l'aide domestique, préoccupations qui sous-tendent leurs points de vue sur les recommandations de la Régie, soit :

- ◆ le maintien des services publics;
- ◆ la qualité de l'offre des services;
- ◆ un déploiement des services fondés sur le maintien d'un consensus entre les partenaires;
- ◆ la prise en compte des valeurs de l'économie sociale, dont la création d'emplois durables et de qualité;
- ◆ la viabilité des entreprises. »

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Selon le CESÎM, « la question de l'élargissement des services offerts par les entreprises d'aide domestique ne peut être isolée des débats en cours relatifs à l'organisation des services publics et voit d'un bon œil un tel élargissement de la gamme de services en autant qu'il ne compromette pas le maintien des services publics et qu'il est fondé sur un consensus entre les partenaires.

Le CESÎM est également favorable à un déploiement de la gamme de services déjà autorisés auprès des diverses clientèles. Toutefois, pour qu'un tel déploiement soit lié à une véritable qualité des services, il préconise un meilleur arrimage entre les CLSC et les entreprises eu égard à la référence, à l'évaluation et au suivi des clientèles en besoin. »

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le CÉSIM évalue qu'il est prématuré de remettre en question la dynamique actuelle entre les CLSC et les entreprises même si rien dans la loi n'interdit à un usager d'acheter des services d'aide domestique à l'entreprise de son choix ou aux CLSC de faire affaire avec plusieurs entreprises d'économie sociale. Il indique qu'il serait plus favorable au renforcement d'un véritable partenariat entre les CLSC et les entreprises de leur territoire ainsi qu'il a déjà été mentionné.

De plus, il « s'inquiète des retombées que pourrait avoir une ouverture des territoires sur la clientèle à faible revenu, la concurrence obligeant les entreprises à rechercher les clientèles capables de défrayer un plus grand nombre d'heures » et précise qu'il y aurait sans doute lieu de revoir le découpage des territoires et d'encourager la coopération des entreprises.

Il considère en outre qu'il « serait pertinent d'offrir aux personnes âgées démunies la possibilité d'avoir accès à un plus grand nombre d'heures, en fonction de leurs besoins réels. Une telle mesure aurait certes un impact sur la qualité des services en plus de favoriser la viabilité des entreprises. »

2.3 La formation

« Le CÉSIM est en faveur de maintenir la formation de base des employés dont la responsabilité doit effectivement relever des entreprises elles-mêmes. Toutefois, il estime qu'un financement additionnel doit être consenti aux entreprises pour qu'elles s'acquittent de cette responsabilité.

Le CÉSIM est également préoccupé par les difficultés de recrutement que rencontrent présentement les entreprises et il estime qu'une des priorités de travail dans les prochaines années pour soutenir tant la viabilité des entreprises que la qualité des services consiste à explorer différentes avenues visant à constituer un bassin permanent de candidats. »

2.4 Un recours pour la clientèle

« Le CÉSIM est d'avis que la clientèle doit avoir un droit de recours. À cet égard, il semble que plusieurs entreprises aient déjà initié un processus visant à mettre en place un système de traitement des plaintes. D'autre part, il est possible aux clients de recourir à l'Office de la protection du consommateur. Enfin, il semble que des démarches soient en cours pour établir un partenariat avec le Conseil d'agrément du Québec. »

2.5 L'abolition du comité bipartite

Le CÉSIM considère qu'il est pertinent de maintenir une instance pour assurer l'accréditation et l'évaluation des entreprises et estime que les entreprises doivent être associées au processus d'évaluation, se disant réjoui qu'une démarche en ce sens soit entreprise. Il croit également que la Régie régionale doit être partie prenante de cette instance, même si son rôle peut y être revu, et il convient que le soutien technique aux entreprises relève effectivement des Centres locaux de développement (CLD).

À son avis, « il importe que le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM), qui regroupe la majorité des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal, joue pleinement son rôle eu égard à la représentation politique et à la concertation des partenaires. Pour ce faire, il doit pouvoir être reconnu comme membre à part entière de l'instance mandatée pour accréditer et évaluer les entreprises. De plus, il serait souhaitable qu'il puisse bénéficier de ressources lui permettant de jouer pleinement son rôle.

Le CÉSIM rappelle enfin qu'il est lui-même une table de concertation régionale en économie sociale et que dans les différentes avenues qui peuvent être examinées pour assurer la concertation des partenaires, il est à même de jouer un rôle, au besoin. »

2.6 La création de nouvelles entreprises

Le CÉSIM estime qu'il est prioritaire d'assurer la consolidation et la viabilité des entreprises qui existent déjà tout en reconnaissant cependant qu'il existe un réel marché pour le développement de nouvelles entreprises d'aide domestique.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère des Affaires municipales et de la Métropole

Date de réception : 7 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Selon le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, les problèmes énoncés concernant la gamme des services offerts, le développement du marché et la pénétration du marché « portent à réflexion considérant tous les efforts qui ont été déployés pour amener les entreprises à la réussite ».

« Au cours des dernières années, les entreprises se sont dotées de différentes structures pour favoriser l'échange de problèmes communs. Le gouvernement a confié au ministère de l'Industrie et du Commerce une enveloppe de 1 M\$ pour appuyer des projets structurants présentés par les regroupements sectoriels. La responsabilité du développement du secteur de l'aide domestique revient donc aux entreprises en place aidées des regroupements formés pour les supporter et ce, que ce soit pour les revendications à l'augmentation du Programme d'exonération financière, la diversification des activités ou la gamme des services à offrir. Les entreprises doivent faire preuve de créativité et d'initiative pour développer leur secteur d'activité. »

1.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le ministère ne se prononce pas à ce sujet mais se questionne s'il faudrait maintenir la notion de territoire protégé.

1.3 La formation

Selon le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, « la formation devrait être considérée comme un critère de reconduction incontournable pour tous les postes créés dans les entreprises. C'est une forme de garantie de la qualité des services qui seront donnés à la clientèle, et plus particulièrement pour la sécurité des personnes âgées et des personnes handicapées.

Quant au type de formation, l'entreprise pourrait choisir le programme le mieux adapté à ses besoins. Il s'agit d'une marque de commerce qui permet à l'entreprise d'augmenter sa crédibilité face à la concurrence que l'on peut retrouver sur le marché. »

1.4 Un recours pour la clientèle

De l'avis du ministère des Affaires municipales et de la Métropole, « l'implantation d'un système de traitement des plaintes pourrait constituer un critère d'évaluation de la gestion de l'entreprise. Toute démarche faite dans ce sens pourrait être considérée comme favorable à la reconduction de la reconnaissance de l'entreprise. »

1.5 Le rôle de la Régie régionale

« La Régie régionale devrait continuer à jouer un rôle de liaison important entre les entreprises et le ministère de la Santé et des Services sociaux considérant que les personnes âgées et handicapées représentent une partie importante de la clientèle desservie par les entreprises d'aide domestique.

Outre ce mandat, la Régie régionale devrait également être responsable de l'accréditation des entreprises d'aide domestique par l'entremise d'un comité sous sa responsabilité formé par des représentants du milieu et du secteur concerné. »

1.6 L'abolition du comité bipartite

Le ministère recommande que le rôle initial du comité bipartite soit aboli et qu'un nouveau comité soit créé avec comme « mandat principal la reconnaissance de nouvelles entreprises, l'évaluation et la reconduction des entreprises existantes et ce, sur la base de critères préalablement définis ». Ce comité « pourrait être convoqué une fois par année pour l'évaluation des projets et, au besoin, pour des décisions relevant de sa compétence.

La composition du comité devrait être revue. L'implication des CLD ou de ses mandataires pourrait apporter une vision différente quant au développement de ce secteur. La présence de représentants du comité régional d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) serait importante pour assurer un développement harmonieux de l'ensemble du territoire de l'île de Montréal. Quant à la représentation du secteur public, elle pourrait se limiter à la Régie régionale.

Le rôle du comité étant limité à l'évaluation des entreprises, la représentation du Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADIM) n'aurait plus sa raison d'être. Un mandat clair et connu de toutes les entreprises devra être donné au comité. »

1.7 Autres recommandations

Le rôle des CLD

Soulignant que les Centres locaux de développement (CLD) sont mentionnés à diverses reprises dans le document de réflexion, le ministère des Affaires municipales et de la Métropole apporte des précisions quant à leur rôle et à leur mandat : « Le document de réflexion fait souvent référence au rôle que pourraient jouer les CLD dans le développement de ce secteur d'activité et dans le support qu'ils pourraient apporter aux entreprises. Il est pertinent ici de préciser que les centres locaux de développement (CLD) agissent sur leur territoire seulement. Ils ont comme mandat de supporter **techniquement** les entreprises dans leur développement. Ils fournissent l'accompagnement nécessaire aux promoteurs en économie sociale lors des différentes étapes de l'élaboration du projet et particulièrement au moment de la rédaction du plan d'affaires. Les étapes de développement des entreprises en économie sociale exigent une approche qui favorise une démarche d'accompagnement du début à la fin et ce, jusqu'à l'étape de la consolidation de l'entreprise en matière d'orientation, de formation des promoteurs et d'adaptation des outils économiques aux objectifs sociaux poursuivis.

Le soutien financier offert par les CLD se limite au démarrage d'une nouvelle entreprise ou à la mise en place d'un nouveau projet en économie sociale dans une entreprise existante faisant face à des difficultés financières. Il est donc important que la Régie régionale maintienne son rôle d'acteur principal auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour tout ce qui a trait aux négociations concernant le Programme d'exonération financière. »

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Ville de Montréal – Service de la sécurité du revenu

Date de réception : 2 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 Autres commentaires

Le Service de la sécurité du revenu de la Ville de Montréal, qui a participé à la phase de démarrage et d'implantation des entreprises d'aide domestique de l'île de Montréal, précise que sa réponse concernant le rôle et l'implication qu'il peut tenir dans la prochaine phase de consolidation et d'expansion de ce projet comporte deux volets :

- ♦ Il rappelle d'abord que suite à la création d'Emploi-Québec, le Service de la sécurité du revenu ne s'occupe plus des mesures d'insertion et de création d'emploi. Il reste toutefois convaincu qu'il est possible développer un nouveau partenariat avec les entreprises d'aide domestique et ce, grâce à la référence d'une partie du bassin de la clientèle de la sécurité du revenu vers les entreprises.
- ♦ Il souligne « qu'un des enjeux majeurs permettant la réussite de ce projet consiste en effet à augmenter de façon substantielle le nombre de clients (p8) et que la pénétration du marché est plus lente que ce qui avait été prévu (p10). Étant donné cette réalité, (il considère) qu'il serait souhaitable que soient explorées, entre nos deux organisations, les collaborations possibles. »

LES PARTENAIRES LOCAUX :
Centres locaux de développement (CLD)

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : CLD-CDEC Anjou/Montréal-Est

Date de réception : 2 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 La gamme de services offerts

Le Centre local de développement Anjou/Montréal-Est constate que le marché à développer pour l'activité d'aide domestique est immense et s'avère un moyen efficace de lutte contre le travail au noir.

Selon lui, l'investissement dans les projets d'aide domestique qui se chiffre à 4 004 518 \$ pour la création de 11 entreprises et de 505 emplois équivaut en moyenne à 5 600 \$ par emploi créé, ce qui s'avère acceptable.

Il précise que « ce projet étant inscrit dans le contexte de l'économie sociale, il exige la création d'entreprises visant à devenir autonomes du point de vue financier. En ce sens, il faudra rendre compatible le coût horaire moyen des services des entreprises en aide domestique avec la disponibilité à payer de la part de la clientèle ainsi que le prix de la concurrence ». Il mentionne également qu'il serait disponible pour des analyses plus approfondies.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO)

Date de réception : 5 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Selon le Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO), l'idée de dresser un état de situation sur l'île de Montréal et d'en tirer des perspectives est pertinente mais, à son avis, la base de discussion est biaisée et le processus de consultation mis en place est inapproprié et trop rapide. Il se questionne sur les aboutissants de cette démarche de consultation et espère obtenir des clarifications et un processus qui permettra une meilleure appropriation des enjeux par les partenaires concernés.

À son avis, « l'historique ne mentionne pas le travail de concertation effectué par des organismes communautaires, des CEDEC et des CLSC pour répondre aux besoins de la population âgée ou handicapée dans leurs milieux et ne fait pas état des organismes ou projets qui émergeaient avant le Sommet socio-économique de 1996. Il omet aussi de mentionner comment la création du Chantier de l'économie sociale et la reconnaissance du concept de l'économie sociale ont été un formidable levier pour le développement des entreprises d'aide domestique.

Le concept même de l'économie sociale et le cadre de référence élaboré par le Chantier et les organismes d'aide domestique sont absents. Les éléments qui distinguent les entreprises d'économie sociale des entreprises privées ou des corporations intermédiaires de travail devraient apparaître. Cette absence de référence aux principes de l'économie sociale et au principe de développement local qui ont permis aux entreprises de naître est inacceptable car ce sont ces principes qui animent leur développement. De plus, on ne mentionne jamais le rôle capital des membres et des conseils d'administration des entreprises d'économie sociale. Il est primordial de souligner que les entreprises sont portées par le milieu et animées par une dynamique de développement local qui doit être préservée. »

Le RESO mentionne également que le montage financier actuel avec le 14 \$ du Programme d'exonération financière et l'utilisation des subventions salariales pour l'embauche ne permet pas de répondre de façon satisfaisante aux besoins et considère inadmissible que le document ne fasse pas état des difficultés financières. Il mentionne aussi que les entreprises n'ont pas eu les mêmes conditions de démarrage. De plus, le document ne présente pas les difficultés quotidiennes, les réalités spécifiques à chaque corporation et les disparités entre les entreprises de l'île de Montréal.

2. RECOMMANDATIONS

2.1 La gamme de services offerts

Le RESO recommande que les entreprises d'aide domestique puissent offrir l'ensemble des services actuellement permis par le Programme d'exonération financière. Il souligne que « les ententes avec les partenaires locaux (CLSC, hôpitaux, organismes communautaires, syndicats) sont l'objet d'un fragile consensus, fruit de difficiles débats sur la substitution d'emploi dans la fonction publique, sur le délestage des responsabilités dans le maintien à domicile, sur la qualité des emplois offerts, sur le danger du « workfare », etc. et qu'à l'heure actuelle, il y a certainement des besoins à combler mais qu'il n'y a pas de consensus sur l'élargissement des services ». À son avis, « la réponse aux besoins sociaux touchant les personnes en perte d'autonomie se trouve dans l'établissement d'un continuum de services qui fait consensus. Il importe d'offrir convenablement et largement les services ciblés (entretien léger, entretien lourd, lessive, repas sans diète, courses) qui font consensus ».

2.2 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Le RESO recommande « de maintenir le statu quo concernant les territoires actuels et de proposer aux entreprises ayant des difficultés avec un trop grand ou trop petit territoire de négocier des ententes entre elles et de rechercher un équilibre qui tienne compte de l'appartenance de la clientèle au territoire. La diversification des services peut être pratiquée à la condition que l'ensemble des entreprises d'aide domestique offre les mêmes services de base ».

Selon lui, « l'exclusivité des territoires permet de miser sur un enracinement local qui est déjà bien ancré dans la population puisque les CLSC fonctionnent ainsi depuis 25 ans et le modèle de développement par territoire comporte plus d'avantages que d'inconvénients. En contrepartie, le modèle de l'entreprise privée basé sur la concurrence n'est pas un modèle qui garantit la qualité des services ou la satisfaction des besoins de la clientèle ».

2.3 La formation

Le RESO recommande le retrait de la Régie régionale dans le dossier de la formation des préposés à domicile. À son avis, le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) est en mesure de gérer la formation directement avec Emploi-Québec en partenariat avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) et de fournir une formation de base et une formation continue afin de s'assurer d'un personnel compétent et de garantir la qualité des services.

2.4 Un recours pour la clientèle

Le RESO est en accord avec les possibilités de recours pour la clientèle en vertu des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et d'un recours éventuel à la RAMQ; il précise que les entreprises d'aide domestique ont un code d'éthique et un mécanisme de traitement des plaintes.

2.5 Le rôle de la Régie régionale

Selon le RESO, le mandat de la Régie régionale était « d'assurer la liaison entre les instances qui la concerne et la concertation des acteurs du milieu ». D'après lui, « son plan de développement n'a pas été rendu public. La phase II mentionnée dans le document est ignorée par tous et n'a pas été présentée à l'ensemble des partenaires du milieu ». Il mentionne aussi « que la Régie a mis du temps à reconnaître le Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal ».

(COADÎM), regroupement autonome visant la promotion et le développement des entreprises d'aide domestique. Les entreprises et leurs conseils d'administration ont dès le début prôner le regroupement pour réunir les forces, créer un réseau de support au développement, partager la réflexion et l'analyse de la situation et diriger l'action en vue de permettre aux entreprises d'économie sociale de jouer leur rôle et de prendre leur place face aux pouvoirs publics. Le rôle du Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM) en tant qu'interlocuteur valable et légitime est ignoré. »

De l'avis du RESO, « la Régie régionale est un partenaire majeur avec le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) et doit jouer un rôle pro-actif afin d'assurer le continuum de services avec le réseau public sur l'île de Montréal. Ses objectifs devraient être les suivants : dégager une vue d'ensemble au plan régional; assurer l'accessibilité et l'équité entre les différentes clientèles du territoire; poursuivre son implication au comité bipartite; faire ressortir les particularités et difficultés montréalaises; faire la promotion du Programme d'exonération financière dans le réseau.

La mise en marché des services d'aide domestique est toutefois du ressort des entreprises d'aide domestique. De nombreux problèmes sont vécus par des groupes très vulnérables (personnes très pauvres, personnes ayant de fréquents problèmes de santé ou ayant des problèmes de santé mentale, etc.) et la Régie doit contribuer à la recherche de solutions. Le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) assume maintenant pleinement son rôle de liaison et de promotion de l'économie sociale. Quant au Regroupement des entreprises d'aide domestique du Québec (REÉSADQ) et au Comité des organismes d'aide domestique de l'île de Montréal (COADÎM), ils sont autonomes et des acteurs de premier plan pour promouvoir la mission et le développement des entreprises. »

2.6 L'abolition du comité bipartite

Le RESO est contre l'abolition du comité bipartite et propose plutôt qu'il y ait une évaluation du fonctionnement du comité par les membres qui en font partie et que le mandat du comité soit redéfini. Selon lui, le rôle du comité bipartite « doit être en accord avec les positions du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSIM) (propositions déposées au comité bipartite – réunion du 21 février 2000) qui soutient que la Régie devienne un agent facilitateur pour le développement des entreprises d'aide domestique. La structure bipartite a le mérite de réunir des parties civiles et des parties publiques pour une meilleure appropriation collective des enjeux entourant le développement de l'aide domestique en économie sociale. D'ailleurs, les ministères impliqués (Emploi, Solidarité) devraient être présents. L'évaluation des entreprises doit demeurer collective de même que la recherche de solutions pour assurer la qualité des services, l'accessibilité, la qualité des emplois, etc. Il importe aussi de dégager une vue d'ensemble du développement des entreprises d'aide domestique sur le plan régional car, entre autres, des formes de péréquations pourraient être envisagées. »

2.7 La reconnaissance et la reddition de comptes

Le RESO croit que c'est au comité bipartite de poursuivre le mandat de la reconnaissance et de l'évaluation des entreprises d'aide domestique sur l'île de Montréal, que les entreprises d'aide domestique devraient être associées au processus et les critères, diffusés.

2.8 La création de nouvelles entreprises

Le RESO propose le maintien du moratoire du ministère de la Santé et des Services sociaux sur le développement de nouvelles entreprises d'économie sociale en 1999 car il considère que le réseau actuel doit être consolidé et que de nombreuses difficultés doivent être aplanies avant de

procéder à la création de nouvelles entreprises. Selon lui, « on peut croire que l'expérience acquise après 3 ans de fonctionnement permettra une pénétration du marché proportionnellement plus importante dans les années à venir ».

Il lui semble important de trouver des solutions aux problèmes de développement, en particulier celui du sous-financement, disant qu'il vaut mieux asseoir les entreprises existantes tout en se donnant un portrait plus précis de l'offre de service, de la satisfaction des clientèles visées, de la qualité des emplois. À son avis, si les différents partenaires disposent de données précises, ils seront en mesure d'analyser et de tracer les grandes lignes de la poursuite du développement en y impliquant l'ensemble des partenaires.

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Société de développement économique de
Ville-Marie (SDÉVM)

Date de réception : 5 juin 2000

1. RECOMMANDATIONS

1.1 L'accès aux services et le libre choix des usagers

Selon la Société de développement économique Ville-Marie (SDÉVM), les recommandations de la Régie régionale concernant l'accès aux services sont associées à l'offre de services à développer en accréditant de nouvelles entreprises et au libre choix des usagers à privilégier en éliminant l'exclusivité des territoires. À son avis, cette conclusion hâtive reflète le fait que le document n'analyse pas les différentes barrières à l'accessibilité.

La SDÉVM souligne que l'importance des communautés culturelles dans la région de Montréal milite en faveur d'une action spécifique et recommande que l'évaluation de l'accessibilité du Programme d'exonération financière soit approfondie, notamment en ce qui concerne ces clientèles. D'après son expérience dans le cadre de l'élaboration d'un projet visant à « Desservir la communauté chinoise », des stratégies et des mesures spécifiques doivent être développées par les entreprises d'aide domestique pour rendre ce programme accessible aux membres de communautés culturelles. La SDÉVM recommande donc que du financement soit disponible pour supporter les initiatives des entreprises, car les mesures qui doivent être mises en place pour rejoindre les membres d'une communauté culturelle exigent des ressources financières spécifiques et une mobilisation de l'ensemble de l'entreprise.

« Pour l'entreprise qui s'engage dans cette voie, l'enjeu à court terme est d'adapter ses services et de développer une expertise en lien avec une autre culture. Par ailleurs, à moyen et long terme, l'enjeu sera d'accroître sa clientèle au sein de cette communauté de manière à stabiliser ses ressources humaines et viabiliser, voire rentabiliser son investissement. » En conséquence, la SDÉVM recommande que les entreprises ayant développé une expertise spécifique auprès d'une communauté culturelle puissent desservir les membres de cette communauté même s'ils résident à l'extérieur de leurs territoires, en autant qu'une entente soit conclue avec les autres entreprises concernées.

***COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE
DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE
(CSMO)***

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO)

Date de réception : 5 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO) a l'impression, à la lecture du volet historique, « que la mise en place des entreprises d'aide domestique a été essentiellement une opération gouvernementale, particulièrement sous la direction de la Régie régionale ». Il croit « que les premiers acteurs de la création des entreprises d'aide domestique à Montréal sont les promoteurs sociaux eux-mêmes et les bénévoles des conseils d'administration ainsi que les ressources techniques issues des CDEC et des CLSC, sans toutefois nier le rôle de la Régie régionale et des ministères concernés. Ainsi, au sens premier du terme, la Régie n'a pas joué un rôle de soutien technique auprès de ces entreprises, même si elle a contribué par le biais du comité bipartite régional, notamment, à leur développement».

« Par ailleurs, le document ne se prononce pas de façon claire et précise en faveur de la création d'emplois durables et de qualité dans ce secteur précis de l'économie sociale. Il est impératif, à notre avis, de réitérer que les entreprises d'aide domestique ne sont pas des entreprises d'insertion, même si elles contribuent, on le sait, à l'intégration en emploi d'un nombre important de personnes sans emploi. Ces entreprises ne s'inscrivent pas, non plus, dans une logique de programme, même si elles sont soutenues financièrement par le Programme d'exonération financière : ce sont des entreprises collectives dont le développement participe avant tout d'une logique entrepreneuriale. »

2. RECOMMANDATIONS

2.1 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

En ce qui concerne l'ouverture des territoires, le Comité sectoriel de main-d'œuvre indique que « tout ce qui touche cette question ne prend pas en compte la diversité des situations sociales et économiques des territoires, des personnes âgées, de la population en général à laquelle les entreprises sont confrontées ». À son avis, il est difficile de comparer la situation des entreprises dans la région de Montréal et il serait prématuré de modifier la situation actuelle sans une étude plus approfondie.

2.2 La formation

Au sujet de la formation, le Comité sectoriel de main-d'œuvre mentionne : « Nous aimerions, dans un premier temps, appuyer un point du document qui ne peut que nous réjouir, soit celui concernant la formation et la responsabilité des entreprises en ce domaine. »

2.3 L'abolition du comité bipartite

Quant à la recommandation d'abolir le comité bipartite, le Comité sectoriel de main-d'œuvre est « d'avis qu'il faudrait auparavant tracer un bilan global de ses activités. Ce bilan devrait se faire en concertation et prendre en compte tous les partenaires concernés, y compris bien sûr les entreprises elles-mêmes.

À l'intérieur d'un tel bilan et parmi les recommandations qui pourraient en ressortir, il faudrait considérer la possibilité de maintenir un lieu de concertation régionale qui ferait notamment le pont entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et les entreprises d'aide domestique de la région de Montréal. »

2.4 La reconnaissance et la reddition de comptes

Selon le Comité sectoriel de main-d'œuvre, « toute perspective d'évaluation des entreprises d'aide domestique et de la gestion de la qualité ne peut être envisagée sans la participation active des entreprises elles-mêmes et dans le cadre d'un processus ouvert et transparent. On ne peut exiger plus des entreprises d'économie sociale que l'on ne le fait des entreprises traditionnelles ».

2.5 La création de nouvelles entreprises

Pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre, il faut d'abord s'arrêter plus longuement sur l'état de situation des entreprises d'aide domestique avant de considérer une prochaine phase de consolidation. Il croit « qu'il serait prématuré à ce moment-ci d'affirmer que la première phase d'implantation est maintenant terminée. Il s'avère peut-être plus prudent à cette étape de conjuguer phase d'implantation et phase de consolidation, et ce, ce sont les entreprises elles-mêmes qui sont en mesure de le déterminer. »

2.6 Autres recommandations

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre conclut : « Somme toute, en regard de tous les points que nous venons de soulever, l'actuel document de travail ne peut servir, à notre avis, de point de départ à une réflexion et à une évaluation juste de la situation des entreprises d'aide domestique de la région de Montréal. »

***REGROUPEMENT DES ENTREPRISES
D'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE DOMESTIQUE DU QUÉBEC
(REÉSADQ)***

***Document de réflexion de la Régie régionale de Montréal-Centre
sur l'évolution du dossier de l'aide domestique
dans le cadre de l'économie sociale***

COMMENTAIRES-SUGGESTIONS-RECOMMANDATIONS

NOM DE L'ORGANISATION : Regroupement des entreprises d'économie sociale
en aide domestique du Québec (REÉSADQ)

Date de réception : 9 juin 2000

1. HISTORIQUE ET RÉSULTATS

Selon le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ), le document de la Régie régionale de Montréal-Centre procure une réflexion intéressante sur plusieurs enjeux et s'ajoute aux autres documents recueillis par le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le sujet afin de clarifier et mettre à jour des éléments qui évoluent rapidement. Il mentionne qu'une attention particulière devrait être apportée aux éléments suivants : « le profil de la clientèle actuelle et le sous-financement de l'offre et de la demande; l'âge des entreprises; les mécanismes permettant à la population d'avoir accès à des services de qualité (les recommandations visant l'accréditation de nouvelles entreprises au Programme d'exonération financière) ».

2. RECOMMANDATIONS

2.1 L'accès aux services et la liberté de choix des usagers

Selon le REÉSADQ, « la problématique à Montréal se concentre sur deux éléments fondamentaux : la lourdeur de la clientèle démunie et la stabilité de la main-d'œuvre ». À son avis, les difficultés de démarrage de certaines entreprises expliquent en partie cette situation quoique la difficulté de répondre à la demande provienne surtout de l'impossibilité pour la clientèle âgée de bénéficier d'une aide financière suffisante dans le cadre du Programme d'exonération financière.

Le REÉSADQ indique que « l'offre de services pour une clientèle démunie se traduit par des services de durée inférieure à la moyenne (3 heures par deux semaines) et un nombre d'annulations important. Cette diminution du ratio de services par client engendre des pertes financières importantes et difficiles à prévoir » pour les entreprises.

« En conclusion, la majorité de la clientèle potentielle ayant besoin de services en aide domestique ne pourra en bénéficier que si sont assurés :

- ♦ l'accessibilité financière à ces services (donc une modification de la grille d'exonération de l'aide variable du Programme d'exonération financière)
- ♦ un financement suffisant des entreprises pour garantir la stabilité de la main-d'œuvre (soit une augmentation de 2 \$ de l'aide fixe du Programme d'exonération financière – proposition déposée au ministère des Finances par le REÉSADQ le 31 janvier 2000). »

À son avis, l'instabilité de la main-d'œuvre à Montréal est une réalité propre à la métropole qui s'explique par des salaires offerts souvent inférieurs à la concurrence et au marché au noir ainsi que par les opportunités du marché de l'emploi.

Le REÉSADQ souligne que les différentes options mentionnées dans le document de réflexion pour faciliter l'accessibilité des services à la population soit : « créer de nouvelles entreprises sur un même territoire de CLSC, élargir le champ d'activités sur le modèle du crédit d'impôt, supprimer le processus d'accréditation des comités bipartites pour en faire une simple formalité administrative...ne sont pas des solutions qui respectent les objectifs établis lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de 1996 qui a permis le développement des 100 entreprises d'aide domestique existantes ». Il ne croit pas que la concurrence et la déréglementation proposées assureront le développement de services accessibles et de qualité, considérant qu'une telle mesure serait prématurée et risquerait de nuire au développement des entreprises existantes qui, rappelle-t-il, ne peuvent atteindre leur viabilité qu'en bénéficiant d'avantages propres à toute entreprise en démarrage, à défaut de bénéficier d'un financement de base suffisant.

Il ajoute : « Plus généralement, si l'on appliquait vos recommandations, l'essentiel des objectifs d'économie sociale à la base du développement de ce réseau serait menacé. En effet, si tout entrepreneur pouvait s'adresser au Service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (SAFHAD) de la RAMQ pour obtenir le droit d'offrir le Programme d'exonération financière, quelles conséquences cela aurait-il sur les entreprises et la qualité des services? L'ouverture sans balises de ce secteur aux lois du marché entraînerait une pression inévitable sur les coûts de production. Comment assurer alors l'accessibilité aux personnes démunies, des salaires concurrentiels (déjà insuffisants) et l'avenir d'entreprises qui fonctionnent déjà à perte? La réponse est simple : abandonner l'économie sociale pour offrir de l'aide domestique.

Au nom de la liberté de choix du consommateur et des lois du marché, est-on prêt à revenir en arrière et livrer à nouveau la population à des services privés incapables de garantir qualité et stabilité des services? »

2.2 La création de nouvelles entreprises

Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) indique que les analyses et projections qu'il a réalisées en 1999 « confirment en grande partie les prévisions de la Régie régionale de Montréal-Centre de 1995. La viabilité d'une entreprise en milieu urbain peut être atteinte lorsque le volume d'heures vendues génère du travail à temps plein pour 50 préposés à domicile. Le « point mort » financier situe alors le coût horaire à 16 \$ (prévu à 15 \$ en 1995) ».

Il précise qu'en général, toute entreprise a besoin de 3 à 5 ans, selon le contexte de développement, pour atteindre un seuil de viabilité et que le gouvernement a développé plusieurs formes d'aide destinées aux entreprises pour tenir compte de cette réalité. « Dans le cas des entreprises d'économie sociale en aide domestique de Montréal, toutes ont moins de 5 ans d'âge et sont donc en phase de développement. Leurs résultats varient d'un quartier à l'autre, mais leur expansion démontre la compétence des gestionnaires à créer de toutes pièces un secteur inédit et une prestation de services qui, à la différence du reste de la province, était totalement inexistante sous cette forme il y a trois ans. »

« Les observations disponibles démontrent que des entreprises d'aide domestique peuvent largement dépasser un nombre de 50 préposés et assurer leur expansion à même des revenus de services lorsque les conditions de développement leur sont favorables. Une des conditions essentielles est

l'absence de concurrence d'entreprises accréditées au Programme d'exonération financière. Pour les 11 entreprises accréditées à Montréal, l'accréditation de nouvelles entreprises viendrait ralentir considérablement l'atteinte de leur viabilité. Dans certains cas, elle pourrait la menacer directement. Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) recommande donc la plus grande prudence. Avant d'amener de nouveaux joueurs sur le marché, ne faut-il pas s'assurer de la consolidation de ceux qui existent? »

D'après le REÉSADQ, le sous-financement des entreprises d'aide domestique nécessite des efforts supplémentaires de la part des gestionnaires pour maintenir l'atteinte de leur mission d'économie sociale. « Le temps devient, dans ces circonstances, un élément indispensable si l'on veut éviter de voir réduit à néant ces efforts. Toute création de nouvelles entreprises devrait être examinée sur la base d'études fiables par un comité paritaire semblable aux comités bipartites et tenir compte des impacts à court et moyen terme sur les entreprises existantes dans le cadre d'une réelle concertation régionale. »

2.3 Autres recommandations

« Le Regroupement des entreprises d'économie sociale aide domestique du Québec (REÉSADQ) exprime une grande réserve sur certaines des recommandations formulées par la Régie régionale de Montréal-Centre. » Il mentionne que toute recommandation doit prendre en considération les éléments suivants, qui sont « ceux de tout secteur économique en émergence :

- ◆ âge moyen des entreprises
- ◆ croissance du volume de services
- ◆ croissance de la productivité
- ◆ coût du service comparé aux coûts du marché : CLSC, marché au noir, privé
- ◆ retombées économiques : retours sur investissement (emplois créés; taxes), diminution du nombre de prestataires, etc.
- ◆ retombées socio-sanitaires : emplois durables créés; maintien à domicile, etc.
- ◆ rétention en emploi ».

« Alors que le cadre de développement des entreprises de ce secteur est révisé sur tous les plans (accréditation, champs d'activités, financement) et que la plus grande incertitude règne après seulement trois ans de fonctionnement, le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ) renouvelle sa demande d'être consulté.

La révision de la politique de maintien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux, les consultations sur le financement des services sociaux et de santé, la révision du Programme d'exonération financière sont autant de dossiers majeurs où les principaux concernés devraient obtenir un droit de parole.

Le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique est disposé à participer à tout groupe de travail en ce sens. »