

Déposé le 2004-11-25
No.: CAS-74
Secrétaire D. Lamontagne.

TOURNÉE DE CONSULTATION
AUPRÈS DU PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE
D'EMPLOI-QUÉBEC ET DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

PRÉSENTÉ PAR MONSIEUR VINCENT AUCLAIR
DÉPUTÉ DE VIMONT, ADJOINT PARLEMENTAIRE DU MINISTRE DE L'EMPLOI,
DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE

PROJET DE LOI NO 57
LOI SUR L'AIDE AUX PERSONNES ET AUX FAMILLES

SYNTHÈSE DES PROPOS RECUEILLIS

SEPTEMBRE 2004

INTRODUCTION

Dans le cadre des différentes étapes préalables à l'adoption du projet de loi 57 « Loi sur l'aide aux personnes et aux familles », une tournée de consultations auprès du personnel a été réalisée par M. Vincent Auclair, député de Vimont et adjoint parlementaire du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Lors de cette tournée, sept rencontres furent initiées et six centres régionaux du Québec visités: soit Québec, à deux reprises, ainsi que Sherbrooke, Montréal, Outaouais, Rimouski et Trois-Rivières. Ce sont plus de quatre-vingt agents, chefs de secteurs, conseillé(e)s à la clientèle et des directeurs d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu provenant de toutes les régions du Québec qui furent consultés.

L'objectif était d'obtenir les commentaires, impressions et recommandations des agents de première ligne, tant du côté d'Emploi-Québec que de la Sécurité du revenu visés par le projet de Loi 57. Pour assurer une qualité des discussions, chacun des participants avait reçu préalablement des documents explicatifs sur le projet Loi 57. Le personnel a participé à des discussions ouvertes et le rôle du député en fut un d'écoute.

Mise en garde importante : le présent mémoire a pour objectif de faire une synthèse des propos recueillis auprès du personnel de première ligne oeuvrant dans les centres locaux d'emploi. Les propos et les commentaires exposés constituent les opinions personnelles des employés du ministère et n'engagent pas ce dernier de quelque façon que ce soit.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Approche incitative

Le personnel salue l'initiative du gouvernement d'éliminer les pénalités mais considère que les programmes locaux de réinsertion, adaptés à la réalité locale de chaque CLE et accessibles à l'ensemble des prestataires sont importants.

D'après leurs commentaires, l'approche incitative convient majoritairement aux personnes aptes au travail et motivées qui entreprendraient des démarches. Il serait donc important d'outiller les employés pour qu'ils puissent rejoindre une clientèle plus loin du retour au marché du travail.

Le personnel est en accord avec le maintien de la possibilité de recouvrer des sommes versées indûment en cas de fausses déclarations par un prestataire.

Catégories de prestataires

D'après les commentaires recueillis, le personnel considère que l'aptitude au travail ne devrait pas être le seul critère dans l'offre de service. La motivation de la clientèle devrait être un facteur dans l'adaptation des services offerts. Ainsi les programmes pourraient être subdivisés selon les critères suivants :

- *Personnes sans contraintes et motivées* : ces prestataires sont rapidement identifiables et pourraient très facilement bénéficier de la nouvelle philosophie *Place à l'emploi*;
- *Personnes sans contraintes mais modérément motivées* : ces prestataires requièrent un suivi et un accompagnement à plus long terme. Bien qu'ils requièrent de la part du personnel plus de temps et d'énergie dans l'élaboration d'un plan d'intervention, la satisfaction que le personnel peut retirer est significative car il s'agit d'une clientèle dont les efforts, tant au niveau du prestataire que du personnel, risquent de porter fruits ;
- *Personnes sans contraintes mais non motivées* : ces prestataires ne procèdent à aucune démarche et ne sont carrément pas intéressés à réintégrer le marché de l'emploi;
- *Personnes à la marge d'être considérées contraintes sévères à l'emploi* : ces prestataires éprouvent des difficultés de nature psychosociale, tels des problèmes d'alcoolisme, de toxicomanie, d'isolement, d'anxiété. Pour ces prestataires, le personnel considère qu'il est essentiel d'avoir recours à des ressources à l'extérieur du ministère (autres ministères, organismes communautaires, etc.). Il est essentiel d'avoir recours à des ressources spécialisées pour s'attaquer à la source de leur exclusion sociale;
- *Personnes avec contraintes sévères à l'emploi* : selon le personnel, cette catégorie de prestataires démontre un certain caractère de stabilité puisque leurs conditions sont peu susceptibles de changer à court terme. Des allègements de nature administrative pourraient améliorer leur qualité de vie.

Le personnel consulté fait aussi remarquer qu'il existe un problème avec les personnes qui se déclarent « travailleurs autonomes » mais qui affirment être incapables de subvenir à leurs besoins. Cette catégorie de prestataires requiert des services plus spécialisés considérant que le volet de développement des affaires est plus prééminent chez eux.

Pouvoir de conclure des ententes

Intervenants externes

Le personnel considère qu'il est nécessaire d'avoir recours à des ressources externes spécialisées, notamment pour les prestataires qui présentent des problèmes de nature psychosociale. Un arrimage et une continuité de services entre les ressources impliquées sont donc essentiels pour aider efficacement les prestataires.

Toutefois, le recours à des ressources en milieu communautaire ne doit pas se limiter à occuper uniquement le prestataire. Ce dernier doit profiter de l'expérience pour développer certaines compétences transférables qui lui permettront de s'en sortir.

On peut donc conclure que les dispositions du projet de loi permettant au ministre de signer des ententes avec une personne, une société ou un organisme constituent un élément important permettant au ministère de faire bénéficier les prestataires de services particuliers.

On peut également conclure que l'attribution de la Prime à la participation, du moins en ce qui concerne l'allocation d'aide à l'emploi, devrait se limiter aux activités qui permettraient aux prestataires d'acquérir des compétences.

Autres ministères

L'objectif de réintégrer une personne au marché du travail pose souvent des problématiques qui débordent du cadre de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec. En ce sens, assurer une continuité de services et un arrimage entre les différents ministères est considéré comme essentiel à une lutte efficace contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Entreprises

Le personnel considère qu'il est très important que les intervenants impliqués, dont le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, établissent des liens étroits avec les employeurs afin, notamment, de sensibiliser ceux-ci à la problématique vécue par les personnes éloignées du marché du travail.

Versement de l'aide conditionnelle

Le personnel est préoccupé par l'alourdissement de leur charge de travail occasionné par le versement aux prestataires d'une aide conditionnelle, à savoir, lorsqu'ils sont dans l'attente de la réalisation d'un droit auprès d'une autre instance gouvernementale. Il serait avantageux tant pour le personnel que pour les bénéficiaires que ces autres organismes gouvernementaux (Régie des rentes, Société d'assurance automobile du Québec, Commission de la santé et la sécurité au travail, Régie de l'assurance maladie du Québec, etc.) accélèrent leurs prises de décisions.

Prime au travail

Le programme Prime au travail est très bien accueilli par le personnel qui le considère comme une approche préventive qui fait défaut dans le régime actuel.

Toutefois, le personnel estime que les prestataires devraient avoir la possibilité d'obtenir un versement mensuel plutôt que trimestriel afin de simplifier la gestion de leur budget personnel.

DÉFINITION DE CONJOINT ET NOTION DE VIE MARITALE (a.19)

Les enquêtes relatives à la situation maritale des prestataires nécessitent beaucoup de temps et de ressources. Le traitement individualisé des prestations allègerait considérablement la charge de travail du personnel qui pourrait se concentrer sur l'aide aux prestataires. Le personnel consulté suggère d'étudier l'impact des économies engendrées par ce scénario par rapport aux coûts reliés à l'accord de prestations individualisées.

DROITS ET OBLIGATIONS (a.25 et suivants)

Le personnel des deux agences considère que l'aide sociale est une aide de dernier recours et qu'en ce sens, le maintien du principe de réciprocité est essentiel.

PROGRAMME D'AIDE SOCIALE (a.35 et suivants)

Vocabulaire

La majorité du personnel consulté apprécie le retour à l'expression « aide sociale » plutôt que « assistance-emploi ». Non seulement l'expression « assistance-emploi » apportait une confusion avec le régime fédéral d'assurance-emploi, mais l'ensemble des personnes concernées, tant au niveau du personnel que de la clientèle ont toujours continué d'utiliser l'expression « aide sociale ».

Continuité de service et suivi

Le personnel d'Emploi-Québec observe souvent de la difficulté à assurer un suivi auprès des prestataires qui ne se présentent pas à des mesures d'employabilité car la clientèle démontre peu d'intérêt envers les activités organisées, notamment lors de la remise des chèques main à main où des organismes sont présents pour offrir leurs services.

Contraintes temporaires à l'emploi

La contrainte temporaire à l'emploi ne doit pas empêcher les prestataires d'entreprendre des mesures de réintégration au travail, l'objectif devant être le rapprochement du marché du travail et non l'éloignement en retardant leur mise en marche.

En conséquence, le personnel s'inquiète de l'impact d'accorder sur une période de temps prolongée des allocations pour contraintes temporaires.

Prestations spéciales

Considérant que des sommes importantes sont investies dans les prestations spéciales, le personnel considère qu'un encadrement plus rigoureux soit en fonction afin d'éviter les abus, notamment en ce qui a trait aux frais de séjour pour thérapie. Quant aux prestations spéciales associées à la santé, une étroite collaboration avec les autorités du ministère de la Santé et des Services sociaux serait avantageuse, considérant la complexité de la gestion de cette prestation.

Contribution parentale

Le personnel s'interroge sur la pertinence de maintenir le pouvoir de subrogation quant à la contribution parentale puisque aucun dossier de subrogation n'a fait l'objet de poursuite de puis son instauration en 1989.

PROGRAMME DE SOLIDARITÉ SOCIALE (a.58 et suivants)

Le personnel consulté considère que cette catégorie de clientèle exige un support particulier. En ce sens, la création d'un programme particulier pour ces derniers constitue un atout très intéressant.

BARÈME PLANCHER (a.49)

Bien qu'en accord avec le principe d'un barème plancher, le personnel consulté craint qu'un barème trop élevé annule l'effet de motivation des différents incitatifs (Prime au travail, Prime à la participation, etc.).

Un prestataire d'aide sociale ne doit pas avoir plus d'avantages qu'un travailleur à faible revenu.

NON PAIEMENT DE LOYER (a.53)

Les opinions du personnel sont divisées sur cette question. Les inquiétudes portent sur la lourdeur administrative qu'apporte la proposition incluse à l'article 53 du projet de loi. Le personnel est toutefois conscient que le non paiement de loyer génère des préjugés envers les prestataires de l'aide sociale, qu'ils soient bons ou mauvais payeurs, particulièrement quand vient le temps d'accepter un locataire.

PROGRAMME ALTERNATIVE JEUNESSE (a.66 et suivants)

L'ensemble du personnel aurait toutefois préféré conserver l'expression « Solidarité jeunesse » au lieu d'« Alternative Jeunesse ».

Au plus, l'ajout d'un qualificatif tel « Solidarité jeunesse bonifié » diminuerait la confusion et permettrait de mieux miser sur la notoriété du programme.

Le personnel est très heureux de voir que le programme Alternative Jeunesse s'adresse à une clientèle plus vaste que Solidarité Jeunesse. Le personnel espère toutefois que les incitatifs au programme seront suffisants pour attirer les jeunes à participer puisque le programme n'est que volontaire.

Il serait également important de renforcer le partenariat avec le ministère de l'Éducation afin d'investir dans des mesures de prévention, notamment pour éviter le décrochage scolaire.

De plus, il serait important de pouvoir contacter les jeunes dès qu'ils atteignent l'âge de 16 ans, lorsqu'ils quittent l'école ou lorsqu'ils ne travaillent pas afin de les sensibiliser et de les informer des services offerts par les Carrefours Jeunesse-Emploi et Emploi-Québec.

PROGRAMMES SPÉCIFIQUES (a.72 et suivants)

L'intégration dans le projet de loi d'un chapitre sur les programmes spécifiques est très bien reçue par le personnel consulté. En effet, le personnel considère que les problématiques vécues par les prestataires varient selon les régions et le contexte social. Les projets « mur à mur » sont inadéquats et il est important de laisser place aux initiatives locales.

RÈGLEMENT (a.119)

Le personnel consulté considère primordial de simplifier le règlement. Sur ce point, le personnel a été consulté par le comité ministériel sur la simplification réglementaire. Cette simplification est très attendue, d'autant plus que le personnel des deux réseaux doit être familier avec plusieurs mesures relevant d'autres ministères (pensions alimentaires, allocations familiale, société d'habitation du Québec, Régie de l'assurance maladie du Québec, SAAQ, CSST, etc.).

CONCLUSION

Je tiens à souligner l'excellente contribution des chefs de secteurs, conseillé(e)s à la clientèle et des directeurs d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu provenant de toutes les régions du Québec qui furent consultées et les en remercie.

Je suis convaincu que votre expertise, vos témoignages et vos recommandations permettront de saisir toutes les facettes d'une loi visant à améliorer la situation des plus démunis de notre société.