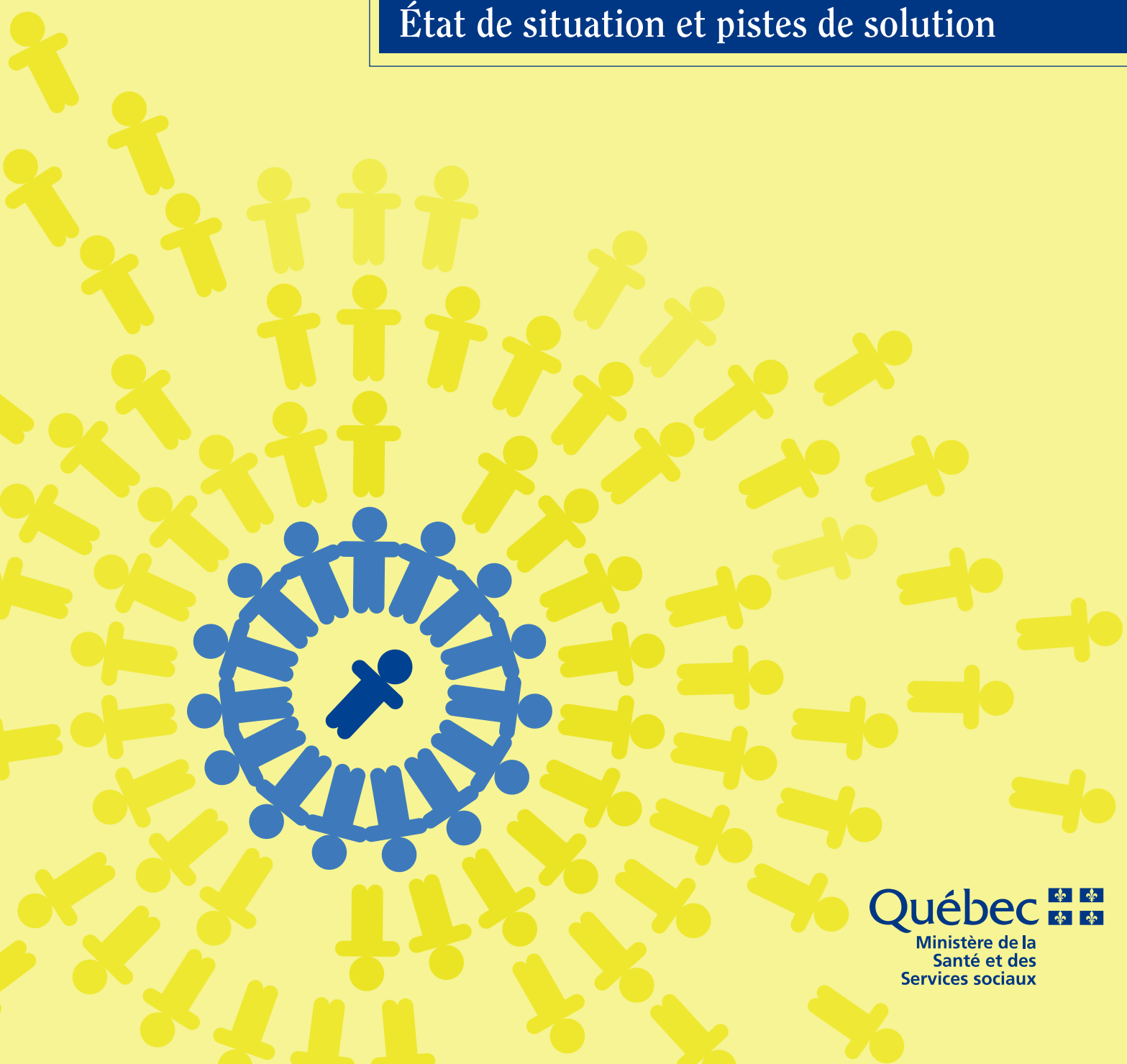


Rapport d'évaluation

sur la place des entreprises

d'aide domestique du secteur de l'économie sociale dans les services à domicile

État de situation et pistes de solution



Rapport d'évaluation sur la place des entreprises

d'aide domestique du secteur de l'économie sociale dans les services à domicile

État de situation et pistes de solution

Hervé Ancil
Lucie Bélanger
Janvier 2000



Québec 

Ministère de la Santé et des Services sociaux Direction générale de la planification stratégique et de l'évaluation

Édition produite par :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Des frais d'administration sont exigés pour obtenir d'autres exemplaires de ce document.

Ces frais vous seront facturés à la livraison :

5,00 \$ pour le premier exemplaire et 1,00 \$ pour chaque exemplaire additionnel.

Faites parvenir votre commande par télécopieur : **(418) 644-4574**

par courriel : **communications@msss.gouv.qc.ca**

ou par la poste : **Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Direction des communications

1075, chemin Sainte-Foy, 16^e étage

Québec (Québec)

G1S 2M1

Le présent document peut être consulté à la section **documentation** du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux dont l'adresse est : www.msss.gouv.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2000

Bibliothèque nationale du Canada, 2000

ISBN 2-550-36056-7

© Gouvernement du Québec

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

REMERCIEMENTS

Nous remercions très sincèrement tous ceux qui ont contribué à la réalisation de cette étude, en particulier :

- les personnes des entreprises d'aide domestique, des CLSC, des régies régionales de la santé et des services sociaux et des comités bipartites¹ que nous avons rencontrés ;
- madame Danielle Boileau, coordonnatrice du programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique à la Régie de l'assurance maladie du Québec, ainsi que mesdames Lise Le Blanc et Hélène Duquet, agentes d'aide socio-économique ;
- madame Ghislaine Émond, de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec ;
- toutes les personnes du ministère de la Santé et des Services sociaux qui nous ont fait part de leurs commentaires et suggestions : madame Betty Guedj, chef du Service de l'évaluation, monsieur Marc Lecours, directeur de la planification stratégique, ainsi que madame Lysette Trahan et messieurs Yvon Brunelle et Daniel Bérubé, agents de recherche;
- madame Lise Lapointe, du Service de l'évaluation des politiques et des programmes, qui a assuré la mise en forme du document.

1. Les comités bipartites sont formés, d'une part, de représentants de la régie régionale du territoire et, d'autre part, de représentants de la société civile.

TABLE DES MATIÈRES

	LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET LE MANDAT	1
1	UN APERÇU DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	3
1.1	L'ÉCONOMIE SOCIALE	3
1.1.1	Les entreprises d'aide domestique.....	4
1.1.2	Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique.....	4
1.2	LES SERVICES À DOMICILE OFFERTS PAR LE RÉSEAU PUBLIC ET SES PARTENAIRES.....	6
1.2.1	La situation dans les services à domicile avant l'arrivée des entreprises d'aide domestique de l'économie sociale	7
1.2.2	L'étendue des services	8
2	LA MÉTHODE	9
2.1	LA NATURE DE L'ÉTUDE	9
2.2	LA SÉLECTION DES SITES	9
2.3	LA COLLECTE DES DONNÉES	10
2.3.1	Les données qualitatives	10
2.3.2	Les données quantitatives	10
2.4	LES FORCES ET LES LIMITES DE L'ÉTUDE	11
3	LES RÉSULTATS.....	13
3.1	L'OFFRE DE SERVICE RÉELLE DES ENTREPRISES D'AIDE DOMESTIQUE ..	13
3.1.1	Les entreprises qui offrent essentiellement des services de travaux domestiques	13
3.1.2	Les entreprises qui offrent des services de travaux domestiques et des services de gardiennage	13
3.1.3	Les entreprises qui offrent des services d'assistance personnelle en plus de travaux domestique et des services de gardiennage	15
3.1.4	Les entreprises qui imputent des frais au volet « aide financière » plutôt qu'au volet « allocation directe » du programme d'exonération.....	15
3.1.5	Les entreprises qui offrent des services en dehors du programme d'exonération	16
3.2	LA CLIENTÈLE.....	17
3.2.1	La priorité accordée aux personnes âgées et aux personnes désignées par le CLSC	17
3.2.2	Une clientèle pauvre	18
3.3	LES CONSÉQUENCES DE L'ARRIVÉE DES ENTREPRISES SUR LA SITUATION DU SOUTIEN À DOMICILE.....	18
3.3.1	Les conséquences pour les usagers.....	18
3.3.2	Les conséquences pour le CSLC.....	20
3.3.3	Les conséquences pour les autres partenaires.....	22

3.4	LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS PAR LES PERSONNES RENCONTRÉES..	22
3.4.1	Les propositions relatives aux services couverts par le programme d'exonération	22
3.4.2	Les changements souhaités relativement au rôle des entreprises en dehors du programme d'exonération	23
4.	DISCUSSION ET PISTES DE SOLUTION	25
4.1	DOIT-ON MODIFIER LE PROGRAMME D'EXONÉRATION ?	25
4.1.1	L'élargissement des services d'aide domestique couverts	25
4.1.2	L'inclusion des services de gardiennage et des services d'assistance personnelle dans le programme d'exonération	26
4.1.3	L'accessibilité aux services des personnes ayant une incapacité et de faibles moyens financiers.....	27
4.1.4	Les critères d'accès à l'aide variable.....	27
4.1.5	L'unification des volets « aide financière » et « allocation directe ».	28
4.2	DOIT-ON PERMETTRE AUX ENTREPRISES D'EXERCER DES ACTIVITÉS EN DEHORS DU PROGRAMME D'EXONÉRATION ?	29
4.3	COMMENT FAVORISER L'ÉVOLUTION DES ENTREPRISES D'AIDE DOMESTIQUE ?.....	30
4.3.1	L'autonomie des entreprises.....	30
4.3.2	La création d'emplois de qualité.....	31
4.3.3	La stabilité financière des entreprises	32
5.	OBSERVATIONS ET CONSIDÉRATIONS SUGGÉRÉES PAR L'ÉTUDE, SUR L'ÉVOLUTION DES SERVICES À DOMICILE.....	33
5.1	L'AMÉLIORATION DE LA COHÉRENCE ET DE L'ÉTENDUE DE L'OFFRE DE SERVICE	33
5.2	LE CHOIX DU DISPENSATEUR	34
5.3	LE FINANCEMENT DES SERVICES.....	35
5.4	LE RÔLE DU CLSC DANS L'ORGANISATION DES SERVICES	35
	CONCLUSION	37
	ANNEXE 1 LA PLACE DES ENTREPRISES D'AIDE DOMESTIQUE DU SECTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE DANS LES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE : SCHÉMA D'ENTREVUE	39
	ANNEXE 2 TABLEAUX	43

LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET LE MANDAT

Dans le secteur de l'économie sociale, les entreprises d'aide domestique sont de tout nouveaux acteurs qui offrent des services de soutien à domicile à des personnes ayant des incapacités. Au cours de la dernière année, le nombre d'entreprises actives dans ce secteur a considérablement augmenté, passant d'une vingtaine à soixante et onze².

L'importance et la rapidité de cette croissance placent les instances dirigeantes concernées par les services à domicile et par les entreprises d'aide domestique *de facto* devant des choix majeurs à faire quant à l'orientation de l'économie sociale et des entreprises elles-mêmes : étendue de l'offre, nature des services offerts, clientèles. L'évolution ne s'étant pas faite de la même manière partout, aujourd'hui, les services offerts par ces entreprises varient de l'une à l'autre. Il est donc important de bien connaître la réalité du terrain et de mesurer les implications des pratiques existantes afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions.

Le but de la présente étude est de faire le point sur la place qu'occupent actuellement, dans le secteur des services à domicile, les entreprises d'aide domestique du secteur de l'économie sociale qui offrent des services à des personnes ayant des incapacités et de proposer des pistes pour orienter l'évolution de ces entreprises. Nous insistons sur le fait qu'il sera principalement question du soutien à domicile des personnes ayant des incapacités.

Le mandat de la présente étude a été déterminé par trois partenaires : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Chantier de l'économie sociale et la Conférence des régies régionales de la santé et des services sociaux. Ce mandat est le suivant :

À partir des perceptions des intervenants concernés des régies régionales, des CLSC et des entreprises du secteur de l'économie sociale, rendre compte de la diversité des modes de fonctionnement des entreprises reconnues d'aide domestique pour ce qui a trait au soutien à domicile, des facteurs qui ont motivé les choix des services offerts et d'examiner les conséquences de l'arrivée de ces entreprises, sur divers aspects :

- *pour les usagers des CLSC qui ont recours à des services à domicile :*
 - *en ce qui a trait à l'accessibilité aux services,*
 - *en ce qui a trait à la qualité des services ;*

2. Nombre d'entreprises au 30 septembre 1998. En mars 2000, au moment de diffuser le rapport, d'autres s'étant ajoutées, leur nombre dépassait 100.

- *pour les CLSC :*
 - *relativement aux activités de l'établissement et du personnel affecté au soutien à domicile,*
 - *relativement au budget du soutien à domicile et au coût de revient des services ;*

- *Pour les entreprises d'aide domestique :*
 - *en ce qui a trait à la viabilité financière,*
 - *en ce qui a trait à la création d'emploi.*

Ce rapport se divise en cinq parties. D'abord, on trouvera un portrait sommaire du secteur du soutien à domicile et du champ de l'économie sociale en aide domestique. Ensuite, la méthodologie de l'étude est exposée. Troisièmement, les résultats sont présentés. Quatrièmement, ils sont discutés et diverses pistes de solution sont proposées. Enfin, le rapport se termine sur des observations tirées de l'étude et portant sur des enjeux importants relativement au développement de l'économie sociale et du soutien à domicile.

Ce rapport intéressera particulièrement les instances dirigeantes concernées par les services à domicile ou par l'économie sociale en général, les CLSC et les entreprises d'aide domestique comme telles.

Rappelons enfin que cette évaluation n'a pas pour but de déterminer une position ministérielle définitive sur la question à l'étude. La révision du cadre de référence pour les services à domicile n'était pas terminée au moment de la diffusion de ce rapport ; les réalités décrites et les pistes de solution qu'on y trouvera doivent plutôt être vues comme des éléments pouvant éclairer et soutenir la réflexion des principaux acteurs qui s'intéressent à cette démarche.

1 UN APERÇU DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'arrivée des entreprises d'aide domestique a modifié la dynamique du secteur du soutien à domicile. Pour mieux saisir la nature et la portée des changements, il est utile de définir ce qu'on entend, de façon générale, par l'économie sociale, et de présenter brièvement les nouveaux acteurs que sont les entreprises d'aide domestique ainsi que le programme qui les soutient. Il faut également préciser comment se présentait la situation des services à domicile avant l'arrivée des entreprises d'aide domestique.

1.1 L'économie sociale

Le concept d'économie sociale repose sur les prémisses suivantes :

- L'économie sociale permet de répondre à certains besoins sociaux qui ne sont pas satisfaits, n'étant pris en charge ni par le secteur public ni par le secteur privé.
- La décision de répondre à certains de ces besoins de façon collective peut générer une activité créatrice d'emplois.
- Il est possible de susciter la création d'entreprises à but non lucratif capables de mettre en place et de structurer des services, d'améliorer la qualité de vie des bénéficiaires de ces services et de créer des emplois véritables. Ces entreprises doivent être viables financièrement. Elles doivent adopter des pratiques favorisant la participation et la responsabilisation individuelle et collective.

L'idée de développer l'économie sociale au Québec a fait consensus lors du Sommet sur l'économie et l'emploi, tenu en 1996. L'aide domestique figure parmi les créneaux qui ont été choisis pour l'implanter.

Le gouvernement a assigné trois objectifs au projet d'économie sociale relatif à l'aide domestique : la création d'emplois durables et de qualité ; la lutte contre le travail au noir ; l'augmentation des services d'aide domestique aux personnes âgées de plus de 65 ans ainsi qu'aux ménages actifs.

1.1.1 Les entreprises d'aide domestique

- ***L'origine et la nature des entreprises***

La grande majorité des entreprises d'aide domestique viennent du secteur communautaire. Elles étaient reconnues auparavant comme organisme communautaire, coopérative de services, corporation intermédiaire de travail ou encore entreprise Défi-autonomie³.

Avec l'arrivée de l'économie sociale, certaines organisations existantes ont voulu conserver leur composante communautaire, d'une part, et devenir entreprise d'économie sociale, d'autre part. Elles se sont scindées en deux types d'organismes correspondant à autant de canaux de financement : une entreprise d'économie sociale et un organisme communautaire pour la santé mentale, la réinsertion sur le marché du travail, etc.

Dans le secteur de l'économie sociale, l'offre de services d'aide domestique est faite par deux types d'entreprises : les organismes à but non lucratif, qui forment la majorité, et les coopératives.

- ***L'effectif des entreprises***

Les entreprises d'aide domestique représentent une nouvelle force de travail. Pour mieux en mesurer l'importance, il faut savoir que les 71 entreprises accréditées au 30 septembre 1998 comptaient environ 1 200 employés à temps plein ainsi que quelques centaines d'employés occasionnels équivalent à environ 300 employés à temps plein. À titre de comparaison, l'effectif total des auxiliaires familiales des CLSC atteignait en mars 1997, (dernière statistique disponible) 1 822 employés à temps plein. Nous ne possédons pas de données permettant de dire combien de ces emplois sont de nouveaux emplois. Certains des travailleurs étaient, en effet, déjà à l'emploi d'organismes communautaires dans le cadre de programmes d'insertion au travail et d'autres donnaient des services au noir (allocation directe).

1.1.2 Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique constitue la pierre angulaire de l'économie sociale en matière d'aide domestique. Il vise à favoriser la création et le développement d'entreprises d'aide domestique et à soutenir la demande de services en cette matière. Le programme est administré par le Service d'aide financière à l'hébergement et à l'aide domesti-

3. Ces deux dernières catégories d'organismes visaient l'insertion dans le monde du travail des assistés sociaux au moyen de subventions salariales. Les entreprises Défi-autonomie poursuivaient, en plus, l'objectif d'aider les personnes en perte d'autonomie.

que, une unité administrative de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

- **Les services couverts par le programme**

Les services couverts par le programme sont décrits dans une circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce sont :

- l'entretien ménager léger (lessive et entretien général de la résidence) ;
- l'entretien ménager lourd (déneigement de l'entrée principale et grand ménage) ;
- l'approvisionnement en nourriture et autres courses ;
- l'entretien des vêtements ;
- la préparation de repas sans diète.

- **Le fonctionnement du programme**

Les services des entreprises d'aide domestique s'adressent à trois clientèles : les ménages actifs⁴ ; les personnes âgées (65 ans ou plus) ; les personnes de moins de 65 ans dirigées par le CLSC (ayant une incapacité temporaire ou permanente).

En vertu du programme d'exonération, toute personne qui réside au Québec a droit à un montant d'aide fixe lorsqu'elle recourt à une entreprise d'économie sociale pour des services d'aide domestique. Ce montant d'aide est établi à 4,00 \$ l'heure.

Les personnes âgées et les personnes dirigées par le CLSC peuvent, en plus, recevoir une aide variable déterminée selon le revenu et la taille du ménage. Le montant d'aide variable va de 20 cents à 6,00 \$ l'heure⁵. Au total, les personnes peuvent donc bénéficier d'une aide (fixe et variable) variant entre 4,00 \$ et 10,00 \$ l'heure.

En plus du volet « aide financière », le programme d'exonération comporte un volet appelé « allocation directe ». Celui-ci a été prévu afin que certains services d'aide domestique déjà entièrement payés par les CLSC, au moyen de l'allocation directe, à des travailleurs engagés de gré à gré par les usagers, puissent être également offerts par les entreprises. Dans ce cas, le CLSC verse à l'entreprise le tarif horaire établi pour un territoire. L'entreprise reçoit en plus un montant de 4,00 \$ du programme d'exonération pour chaque heure de service

4. On ne retrouve aucune définition de « ménage actif » dans les documents officiels. Il faut donc présumer que ce terme désigne toutes les personnes adultes de moins de 65 ans qui n'ont droit qu'à l'aide fixe de 4,00 \$ de l'heure et qui ne sont pas désignées par le CLSC.

5. L'aide variable est accordée aux personnes seules dont le revenu est inférieur à 23 950 \$ et aux ménages qui gagnent moins de 27 500 \$ (plus 2 500 \$ par enfant).

donné⁶. Il va de soi que l'utilisateur n'est admissible à aucune forme d'aide variable puisque les services restent entièrement gratuits pour lui.

En pratique, cette modalité a été mise en place dans le but d'éviter que les dépenses relatives aux services relevant du CLSC ne soient imputées à un autre poste budgétaire (le programme d'exonération).

- ***Les coûts réels des services pour l'utilisateur***

Les tarifs des entreprises varient entre 11,00 \$ et 14,50 \$ l'heure. Les personnes qui n'ont droit qu'à l'aide fixe de 4,00 \$ paient donc entre 7,00 \$ et 10,50 \$ l'heure (taxes en sus), parfois moins si elles sont membres d'une coopérative. En effet, les entreprises coopératives offrent généralement des tarifs préférentiels, soit une réduction de 1,00 \$ ou 2,00 \$ l'heure pour leurs membres. Ces derniers doivent toutefois payer des frais d'adhésion (entre 10,00 \$ et 50,00 \$).

Quant aux personnes qui, en plus de l'aide fixe, ont aussi droit à l'aide variable, elles ont dû déboursier, pour la période comprise entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 1999, entre 2,63 \$ et 6,13 \$ l'heure. Le montant moyen d'aide accordée à ces personnes s'élève à 8,37 \$ l'heure.

1.2 Les services à domicile offerts par le réseau public et ses partenaires

Les services à domicile comprennent :

- les **soins et services spécialisés à domicile**, soit :
 - ◆ les soins infirmiers,
 - ◆ les services de réadaptation (physiothérapie, ergothérapie, etc.),
 - ◆ la dialyse, l'alimentation parentérale et autres services spécialisés,
 - ◆ les services psychosociaux ;
- l'**aide à domicile**, soit :
 - ◆ les travaux domestiques (l'entretien ménager, la lessive, les courses, la préparation de repas),
 - ◆ l'assistance personnelle (les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à l'élimination, à la mobilisation, à la respiration et aux traitements) ;

6. Souvent, le montant total – tarif horaire fixé par le CLSC pour l'allocation directe plus 4,00 \$ – est moindre que le tarif normal de l'entreprise ; le CLSC, ou la régie régionale, devrait alors payer la différence à l'entreprise.

- le **soutien civique**, soit ;
 - ◆ l'administration du budget,
 - ◆ la rédaction de documents ;
- le **soutien aux proches**, soit
 - ◆ le répit, le gardiennage, le dépannage.

La présente étude exclut les soins et services spécialisés, qui sont généralement offerts par des professionnels membres d'une corporation.

1.2.1 La situation dans les services à domicile avant l'arrivée des entreprises d'aide domestique de l'économie sociale

Traditionnellement, la prestation des services à domicile a été assurée par les services publics, les organismes communautaires, le secteur privé (agences de soins à domicile) ainsi que des travailleurs engagés de gré à gré grâce à l'allocation directe. Dans des proportions par ailleurs très inégales, selon les endroits, les fonctions étaient généralement réparties de la manière suivante.

Les services publics : Les CLSC offraient généralement les soins infirmiers, la réadaptation et autres services spécialisés, les services psychosociaux et les services d'assistance personnelle et l'aide domestique. Au cours des années 80, sous la pression de la demande croissante de services, les CLSC ont délaissé graduellement l'aide domestique.

Le secteur privé : Les agences privées offrent des services d'aide domestique, des services d'assistance personnelle et des soins infirmiers. La très grande majorité de ces agences se trouvent dans l'agglomération montréalaise. Les CLSC les ont engagées généralement pour donner des services en dehors de l'horaire normal de travail, pour combler un manque de personnel ou pour donner des services qui, ailleurs, étaient donnés par des travailleurs engagés de gré à gré.

Les travailleurs engagés de gré à gré : Ils sont engagés directement par les personnes qui ont besoin de services d'aide domestique et d'assistance personnelle. Celles-ci reçoivent une allocation financière (allocation directe) du CLSC afin de payer ces services. Avant l'instauration de la mesure du chèque emploi services, les travailleurs engagés de gré à gré étaient, la plupart du temps, payés au noir ; cette mesure a permis de reconnaître officiellement ces travailleurs qui offrent des services aux usagers des CLSC. Il demeure un certain nombre de travailleurs payés directement pour des services de gardiennage. Compte tenu des taux horaires moins élevés payés pour ces services, il n'a pas été possible jusqu'ici de normaliser les traitements de ces travailleurs et de les faire profiter de la mesure du chèque emploi services.

Les organismes communautaires : Ils offraient et offrent toujours l'aide aux repas (popotes), l'accompagnement, le soutien aux activités civiques, services qui sont généralement assurés par des bénévoles. Le répit, pour certaines

clientèles relève aussi d'organismes communautaires. Avant l'arrivée des entreprises, des organismes communautaires offraient également l'aide domestique. Cette aide était fournie par des participants à des programmes d'employabilité, moyennant une participation financière minimale des prestataires.

1.2.2 L'étendue des services

Les services d'aide à domicile sont traités, officiellement, comme s'il s'agissait de services universels et gratuits. En pratique, les CLSC toutefois sont amenés à se donner des priorités, parce qu'ils n'ont pas les ressources nécessaires pour répondre aux besoins. Il y a de plus des écarts de budget d'un territoire à l'autre, les CLSC les plus récents recevant généralement moins d'argent que les CLSC plus anciens. Par ailleurs, la gamme de services offerts varie souvent d'une clientèle à l'autre, pour des raisons historiques. Soulignons enfin que, indépendamment des règles de fonctionnement, la plupart des CLSC conservent toujours une marge de manœuvre pour répondre à des situations particulières.

De façon générale, les services infirmiers et les services d'assistance personnelle sont les services les mieux couverts par les CLSC. Ces services sont évidemment gratuits pour l'utilisateur. Quant à l'aide domestique, elle est souvent gratuite pour les personnes handicapées, alors que les personnes âgées doivent, la plupart du temps, en assumer les frais. Pour leur part, le gardiennage et le répit sont relativement peu couverts.

2 LA MÉTHODE

2.1 La nature de l'étude

L'étude repose principalement sur des données qualitatives. Toutefois, un volet quantitatif permet de rendre compte de l'étendue de certaines pratiques sur le terrain.

L'objectif visé, le temps imparti pour réaliser l'étude ainsi que le peu de données disponibles, vu la nouveauté du phénomène et sa rapidité d'évolution, nous ont amenés à fonder l'analyse sur l'examen de sites choisis, jugés représentatifs de la réalité.

2.2 La sélection des sites

Les sites (entreprises d'aide domestique) qui devaient faire l'objet de l'étude ont été sélectionnés dans le but de refléter la diversité des modèles de fonctionnement, quant aux services offerts, quant à l'utilisation du programme d'exonération et quant à la façon dont les CLSC de leur territoire utilisent leurs services.

Trois modèles théoriques de fonctionnement ont été retenus :

- l'entreprise dont les activités respectent à la lettre le cadre du programme d'exonération, selon les termes de la circulaire du Ministère ;
- l'entreprise dont les activités incluent, en plus des travaux domestiques, des services de gardiennage et des services d'assistance personnelle dont les frais sont imputés à tort au programme d'exonération ;
- l'entreprise qui offre également, en sous-traitance et en dehors du programme d'exonération, des services d'assistance personnelle et d'autres services (soins infirmiers, services de réadaptation, etc.).

Les sites ont été choisis sur cette base. Il est évident que la sélection ne pouvait reposer que sur une information partielle. Cependant, pour éviter toute méprise, nous avons demandé, pour ce travail, l'aide de la coordonnatrice du programme d'exonération ainsi que des deux agents d'aide socio-économique qui sont en contact constant avec les entreprises d'aide domestique. Enfin, nous avons consulté les données quantitatives de la RAMQ, qui administre le programme d'exonération.

2.3 La collecte des données

2.3.1 Les données qualitatives

Les données qualitatives ont été recueillies, pour l'essentiel, lors de rencontres de groupe qui ont été tenues dans chacun des territoires sélectionnés entre le 6 et le 19 novembre 1998. Les rencontres ont été organisées par le représentant de la régie régionale. Tous les participants avaient reçu au préalable les renseignements nécessaires sur la nature et le but de l'étude. Un schéma d'entrevue leur a été remis au début de la rencontre (annexe 1).

Afin que les personnes interrogées se sentent plus à l'aise dans la description de leur réalité, il a été convenu que le nom des entreprises visitées et, par voie de conséquence, celui des CLSC et des régies correspondant aux entreprises choisies, demeuraient confidentiels.

Ces rencontres réunissaient, outre les deux responsables de l'étude, au moins trois autres personnes :

- le directeur général de l'entreprise ou son représentant ;
- la personne responsable du maintien à domicile dans au moins un des CLSC du territoire couvert par l'entreprise ;
- la personne responsable du dossier des entreprises d'aide domestique à la régie régionale.

À plusieurs endroits, une ou plusieurs des personnes suivantes se sont ajoutées : un représentant du comité bipartite autre que le représentant de la régie, un membre du conseil d'administration de l'entreprise, une autre personne du CLSC (directeur général, organisateur communautaire, intervenant), le ou les responsables du maintien à domicile dans un ou plusieurs CLSC du territoire couvert par l'entreprise, un autre membre du personnel de l'entreprise.

Des renseignements complémentaires ont également été recueillis auprès de quelques personnes-ressources.

2.3.2 Les données quantitatives

Parmi les données quantitatives que la Régie de l'assurance maladie du Québec recueille pour la gestion du programme d'exonération, on note les éléments suivants : nombre d'utilisateurs et âge, nature de l'aide financière accordée (fixe seulement, ou fixe plus variable) et montant de cette aide, heures de service, volet dans lequel les services sont offerts. Les données de la RAMQ ne contiennent cependant pas de détails sur la nature des services véritablement offerts sur le terrain ; on présume que ce sont des activités d'aide domestique telles que définies dans le programme. Il n'est pas non plus dans la mission de la RAMQ de recueillir des renseignements sur la condition des clients et sur les services que

l'entreprise pourrait offrir en dehors du cadre de ce programme. Ces données ne sont pas disponibles, comme telles, ailleurs non plus.

La RAMQ a produit, pour chacune des régions sociosanitaires ainsi que pour chacune des entreprises sélectionnées, des tableaux portant sur la période s'étendant du 1^{er} avril au 30 septembre 1998 et pour le dernier mois pour lequel ces données étaient disponibles. On trouvera en annexe les principaux tableaux fournis par la RAMQ.

Des 71 entreprises accréditées au 30 septembre 1998, 55 avaient facturé des services à la RAMQ, les autres étant encore à l'étape du démarrage. L'analyse porte sur ces 55 entreprises.

2.4 Les forces et les limites de l'étude

Le champ couvert par le programme d'exonération a été déterminé conjointement par le MSSS, le Chantier de l'économie sociale, les régies régionales de la santé et des services sociaux et le ministère des Finances. Implicitement, l'étude impliquait le dévoilement de pratiques pouvant, à des degrés divers, s'écarter des normes établies. Aussi, le sujet n'était pas nécessairement facile à aborder. Nous croyons toutefois que la garantie d'anonymat donnée aux participants quant à la provenance de l'information recueillie a permis une présentation relativement fidèle de la réalité.

Grâce à l'information fournie par la RAMQ, nous avons pu tracer un portrait juste du programme d'exonération. Par contre, il nous a été impossible de recueillir des données quantitatives permettant d'estimer de façon précise l'étendue des diverses pratiques, en dehors du programme d'exonération, pour l'ensemble des entreprises.

De même, nous n'avons pu tenir compte des données que nous avons demandées aux CLSC des territoires visés en ce qui concerne la clientèle et les services. Nos demandes n'ont pas toutes été comprises de la même façon et certains CLSC n'ont pas été en mesure de nous fournir les données demandées. Par ailleurs, le fait que certaines entreprises couvrent plus d'un territoire de CLSC rendait les comparaisons quantitatives entre les sites particulièrement difficiles.

3 LES RÉSULTATS

3.1 L'offre de service réelle des entreprises d'aide domestique

Selon les données de la RAMQ, c'est l'entretien ménager qui représente l'essentiel des activités des entreprises, soit 95 % du total, les travaux lourds comptant pour l'autre 5 % (estimation faite à partir des ententes signées avec les clients).

L'offre de service des huit entreprises visitées varie cependant d'un endroit à l'autre. Nous examinons ici ces différences et nous faisons état des motifs qui ont conduit à privilégier tel ou tel type de services. Les renseignements tirés des entrevues sont complétés par une information générale tirée des données compilées par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

3.1.1 Les entreprises qui offrent essentiellement des services de travaux domestiques

Parmi les huit entreprises visitées, deux limitent leurs activités essentiellement à des travaux domestiques. Ces entreprises se conforment ainsi à l'esprit et à la lettre du programme d'exonération. Deux raisons pourraient expliquer ce choix. Premièrement, ces entreprises se trouvent en milieu urbain dans des territoires où les organismes communautaires et les agences privées de services à domicile foisonnent ; ces organisations répondaient déjà à plusieurs besoins. La gamme de services qu'il restait à offrir était donc assez limitée. Deuxièmement, les régies régionales l'ont exigé ; elles en ont même fait une condition de reconnaissance des entreprises.

3.1.2 Les entreprises qui offrent des services de travaux domestiques et des services de gardiennage

Rappelons que le gardiennage est un service très peu offert par les CLSC, car ces derniers ont peu de ressources à consacrer à ce genre de service, même s'il correspond à un besoin chez bon nombre d'usagers. Six entreprises, sur les huit visitées, offrent du gardiennage ou une présence sécuritaire comme certains l'appellent. Précisons que ce service n'est pas couvert formellement par le programme d'exonération. Pour cette raison, la demande de remboursement qui parvient à la RAMQ est toujours inscrite comme services d'aide domestique.

Selon les affirmations recueillies sur le terrain, les entreprises recourent généralement à deux moyens pour offrir le gardiennage dans le cadre du programme d'exonération : certaines l'offrent indirectement en donnant plus d'heures de services de travaux domestiques, qui peuvent alors inclure la préparation de repas, la lessive, les courses et autres services ; d'autres ajoutent simplement quelques heures de gardiennage sans indiquer sur la facture qu'il s'agit bel et bien de gar-

diennage. Dans les deux cas, des périodes de services plus longues permettent alors à l'aidant naturel de sortir, de vaquer à d'autres occupations.

Comment estimer l'ampleur du gardiennage dans les services de travaux domestiques facturés ? Nous pouvons présumer que, dès le moment où l'on facture un nombre élevé d'heures de services, des services de gardiennage sont inclus. Toutefois, il nous faut être prudents. En effet, si une personne en perte d'autonomie vit seule, elle peut effectivement avoir besoin d'un nombre élevé d'heures de services travaux domestiques et ce, même si elle peut encore se passer de services d'assistance personnelle. Mais nous ne savons pas exactement combien de clients de ces entreprises vivent seuls. En effet, la RAMQ ne consigne pas cette information de façon précise⁷.

Il faut donc s'en remettre au nombre d'heures – en gardant en tête les réserves qui viennent d'être faites – et présumer qu'un nombre élevé d'heures de services constitue un bon indice que des services de gardiennage ont été offerts. Comment donc se présente la situation ?

L'examen des huit entreprises visitées (voir tableau 3, annexe 2) montre que :

- deux ne facturent jamais, ou presque, plus de 20 heures par mois (ou 5 heures par semaine) à un même client. Seule l'aide domestique prise dans son sens le plus strict, c'est-à-dire les travaux domestiques, selon les termes du programme d'exonération, est facturée ;
- cinq réclament, pour la plupart de leurs clients, un maximum de 20 heures de services par mois. Cependant, nous trouvons également un nombre appréciable de clients (entre 7,8 % et 30 %) qui reçoivent entre 21 et 60 heures ou plus de 60 heures par mois (entre 4,7 % et 10,9 %). On nous a confirmé, sur le terrain, que l'on répondait à des besoins de répit des aidants naturels ;
- une se distingue de toutes les autres, puisque près de 60 % de ses clients reçoivent plus de 20 heures de services par mois. Les accords entre le CLSC et l'entreprise spécifient, dans ce cas, que le gardiennage simple est couvert par le programme d'exonération (ce qui n'est pas autorisé, selon les règles officielles du programme).

L'examen des données générales, pour l'ensemble des entreprises (voir tableau 2, annexe 2), nous amène à des conclusions similaires. Dans huit régions, la presque totalité des clients bénéficient de moins de 21 heures de services par mois (5 heures par semaine). À l'opposé, dans deux régions, près de 12 % de la clientèle bénéficie de 61 heures et plus de services par mois ; nous pouvons donc raisonnablement croire que les services offerts dans ces régions débordent

7. Nous ne pouvons pas savoir si les clients qui font une demande comme personnes seules (80 %) vivent véritablement seuls ou s'ils font simplement une demande à titre personnel bien qu'ils vivent avec des personnes autres que leur conjoint (enfants, adultes, fratrie, etc.).

la seule réponse aux besoins de travaux domestiques. Les six autres régions présentent une situation variable, entre ces deux extrêmes.

3.1.3 Les entreprises qui offrent des services d'assistance personnelle en plus de travaux domestiques et des services de gardiennage

À l'instar du gardiennage, les services d'assistance personnelle ne sont pas couverts par le programme d'exonération. En pratique toutefois, deux situations se présentent. Premièrement, il peut arriver que ces services soient donnés de façon accidentelle (incontinence non prévue, aide pour certains déplacements) lorsqu'on effectue des tâches domestiques. Deuxièmement, certaines entreprises, avec l'accord des CLSC, glissent quelques heures d'assistance personnelle dans les montants réclamés en vertu du programme d'exonération : soit qu'on veuille ainsi éviter qu'une personne reçoive des services de travaux domestiques et des services d'assistance personnelle de deux travailleurs différents ; soit que l'on recoure à l'entreprise pour des raisons de flexibilité d'horaire ; soit que l'on recoure à l'entreprise pour diminuer des coûts. Étant donné qu'il s'agit là d'une pratique non conforme aux normes, il est difficile d'en estimer l'ampleur, les données de la RAMQ ne fournissant évidemment aucune indication à ce sujet. Sur le terrain, le phénomène nous a paru très peu répandu.

3.1.4 Les entreprises qui imputent des frais au volet « aide financière » plutôt qu'au volet « allocation directe » du programme d'exonération

Bien que l'on recoure au volet « allocation directe » dans la plupart des régions, moins de 10 % de l'ensemble des activités des entreprises d'aide sociale sont couvertes par ce mode de paiement. Au total, au cours des six mois précédant l'étude, environ la moitié des entreprises n'avaient pas donné ou presque de services couverts pour l'allocation directe, et le tiers y avaient eu recours à des degrés variables. Toutefois, pour 7 entreprises sur 55, l'allocation directe représentait le principal mode de paiement des heures de services réclamées à la RAMQ. Il est difficile d'avancer des explications qui vaudraient pour l'ensemble des entreprises, mais les sites visités nous fournissent quelques pistes.

Sur les huit entreprises visitées, quatre donnent des services couverts par le volet « allocation directe » ; en cela, les sites étudiés sont représentatifs de l'ensemble des entreprises. Pour ces entreprises, l'allocation directe représente entre 27 % et 86 % des heures totales de services (tableau 1), ces services étant surtout offerts aux personnes de moins de 65 ans. Les quatre autres entreprises visitées ne donnent jamais ou presque de services couverts par le volet « allocation directe ». Les CLSC de ces territoires font parfois appel aux agences privées, d'autres utilisent des travailleurs engagés de gré à gré (chèque emploi services).

Certains de ces CLSC ont par ailleurs adopté une autre stratégie, non prévue au programme. Au lieu de passer par le volet « allocation directe » et de payer directement à l'entreprise les services offerts à l'utilisateur, ils font inscrire ce dernier au volet « aide financière » pour des services de travaux domestiques. Afin de continuer d'assurer la gratuité des services ou d'aider des personnes plus défa-

vorisées, ces CLSC ont choisi d'assurer, en tout ou en partie, la part que les usagers devraient en principe payer, selon les règles du programme d'exonération. Comme une grande partie de ces usagers ont droit à l'aide variable et que la part qu'ils ont à payer est inférieure au montant que les CLSC devraient verser pour l'allocation directe, le CLSC peut ainsi économiser des montants appréciables, ce qui lui permet d'offrir davantage de services avec le même budget.

Ici aussi, il est difficile d'évaluer l'ampleur de cette pratique ; nous l'avons relevée dans deux des entreprises visitées, mais plusieurs ont avoué penser sérieusement à l'adopter.

3.1.5 Les entreprises qui offrent des services en dehors du programme d'exonération

Sur les huit entreprises visitées, quatre offrent aussi des services divers en dehors du programme d'exonération. En plus des services d'assistance personnelle et de gardiennage, les plus répandus⁸, deux entreprises ont aussi mis sur pied un service de ménage et conciergerie à l'intention des firmes privées et des organismes publics. Enfin, une des coopératives visitées a développé – et d'autres coopératives songent à le faire – une gamme diversifiée de services qui peut comprendre aussi des services professionnels : soins infirmiers, services de réadaptation. Cette coopérative est en mesure d'offrir une variété de services soit au CLSC, en sous-traitance, soit directement à des personnes qui ont une assurance privée. Les bénéficiaires de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, des Anciens Combattants ainsi que de la Société de l'assurance automobile du Québec, bénéficiaires nommément exclus du programme d'exonération, sont aussi visés par ces entreprises. Il s'agit essentiellement de coopératives.

Pour les services d'assistance personnelle dont il est surtout question ici, voici généralement comment les choses se passent. Dans certains des sites visités, les CLSC ont décidé de ne pas avoir recours aux travailleurs engagés de gré à gré, ou de le faire à très petite échelle seulement, et de confier ces services aux entreprises d'aide domestique. Les employés de l'entreprise font alors des travaux domestiques (dans le cadre du programme d'exonération) et, en même temps, donnent des services d'assistance personnelle (la plupart du temps en dehors du programme d'exonération). Cette pratique concerne surtout les personnes handicapées, plus rarement les autres bénéficiaires. Elle permet au CLSC de composer avec un horaire flexible et à moindre coût. En fait, il arrive que l'entreprise prenne à son emploi, parfois juste pour quelques heures, certains travailleurs engagés de gré à gré afin que les travaux domestiques et les services d'assistance personnelle puissent être donnés par la même personne.

8. Une entreprise, qui ne fait pas partie des sites étudiés, a consacré à l'automne 1998, plus de 40 % de ses activités à des services d'assistance personnelle, pour le compte du CLSC de son territoire (donc en dehors du cadre du programme d'exonération).

La prestation de services d'assistance personnelle est généralement mal vue par les employés du CLSC qui y voient une menace pour leur emploi de la part des entreprises. Elle est mieux acceptée quand elle touche les personnes handicapées que lorsqu'elle s'adresse aux personnes âgées, les premières étant considérées comme des personnes moins vulnérables et recevant depuis longtemps déjà des services de travailleurs engagés de gré à gré ou d'agences privées. Dans au moins deux régions, une telle pratique est impossible, la régie régionale ayant lié la reconnaissance des entreprises à l'exigence que les seules activités de soutien à domicile offertes le soient dans le cadre du programme d'exonération.

Il nous a été impossible, dans le cadre de cette étude, de mesurer précisément l'ampleur des activités des entreprises d'aide domestique réalisées en dehors du programme d'exonération.

3.2 La clientèle

3.2.1 La priorité accordée aux personnes âgées et aux personnes désignées par le CLSC

Au départ, le programme d'exonération visait deux clientèles : les ménages actifs et les personnes de 65 ans ou plus. Des aménagements ont ensuite été prévus pour étendre le programme à la clientèle de moins de 65 ans dirigée par le CLSC (personnes ayant des incapacités).

Sur le terrain, on rapporte que la moyenne d'âge des clients des entreprises d'aide domestique serait de plus de 70 ans. Selon les données de la RAMQ, les deux tiers des clients du volet « aide financière » ont effectivement plus de 65 ans. Les personnes de moins de 65 ans dirigées par le CLSC forment un deuxième groupe d'importance (15 % du total du volet « aide financière »). Ce sont surtout des personnes handicapées, mais on y trouve aussi de jeunes familles en difficulté, des personnes qui reçoivent des soins palliatifs, des personnes récemment sorties de l'hôpital et des personnes fatiguées dont les maladies ne sont pas toujours diagnostiquées.

Les statistiques globales permettent d'apporter d'autres précisions. Du 1^{er} avril au 30 septembre 1998, soit sur une période de six mois, la grande majorité des quelque 12 000 personnes ayant recouru aux services d'entreprises d'aide domestique, soit 70 %, pouvaient recevoir l'aide variable et 20 % l'aide fixe seulement. Par ailleurs, comme nous l'avons déjà signalé, 10 % de l'ensemble des personnes avaient reçu des services dans le cadre du volet « allocation directe ».

La proportion de personnes qui ont reçu l'aide fixe seulement est donc de 1 sur 5 (ménages actifs et personnes âgées). Si nous voulons par ailleurs nous en tenir aux ménages actifs, selon la définition retenue plus haut, il faut alors exclure les personnes ayant une incapacité, même si elles n'ont droit qu'à l'aide fixe. Or, l'information quant à la présence ou non d'une incapacité n'est pas consignée

par la RAMQ. Nous devons donc nous en remettre à une approximation, soit la différence obtenue en soustrayant du nombre total des ménages recevant l'aide fixe la somme des clients qui reçoivent plus de 20 heures de services par mois et des personnes de 65 ans ou plus. L'examen du tableau 2 (annexe 2) permet d'évaluer à 9,4 % la clientèle des ménages actifs prise dans ce sens strict. Les entreprises visitées nous ont indiqué, quant à elles, des proportions variant entre 5 % et 20 % de clients appartenant à la catégorie des ménages actifs (qui n'ont aucun lien avec le CLSC).

Pourquoi les entreprises ont-elles concentré ainsi leurs activités sur des personnes plus vulnérables ? Selon les commentaires recueillis sur le terrain, les entreprises ont connu, seulement avec les personnes âgées, une croissance très rapide. Il leur faut gérer cette croissance, ce que certains représentants d'entreprises trouvent difficile. Aussi, la plupart ne ressentent pas d'urgence à recruter la clientèle des ménages actifs. De plus, de l'avis de plusieurs, travailler auprès de personnes en difficulté procure aux employés un sentiment d'utilité qu'ils ne retrouvent pas nécessairement auprès d'une clientèle autonome.

3.2.2 Une clientèle pauvre

Les entreprises d'aide domestique offrent des services principalement à des personnes défavorisées du point de vue socio-économique. En effet, comme nous l'avons déjà signalé, 70 % de l'ensemble de la clientèle a droit à l'aide variable.

Un premier groupe parmi les clients qui ont droit à l'aide variable (environ 15 %) comprend des personnes de moins de 65 ans dirigées par les CLSC et qui reçoivent le maximum d'aide ; il s'agit donc de prestataires de la sécurité du revenu.

Le reste de la clientèle est formé, comme cela a été signalé plus haut, principalement de personnes de plus de 65 ans, dont la majorité reçoivent la pension de la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti, en tout ou en partie.

3.3 Les conséquences de l'arrivée des entreprises sur la situation du soutien à domicile

3.3.1 Les conséquences pour les usagers

- *L'accessibilité aux services*

Étant donné que les CLSC avaient graduellement délaissé la prestation de services d'aide domestique, on reconnaît que l'arrivée des entreprises d'aide domestique a considérablement augmenté l'accessibilité aux services de ce type. Grâce au nouvel apport d'argent fourni par le programme d'exonération, un plus grand nombre de personnes sont rejointes ; d'autres reçoivent plus d'heures qu'auparavant.

Un problème a toutefois été signalé : les coûts des services semblent rapidement devenir trop élevés pour plusieurs personnes.

En ce qui concerne les personnes âgées, nous constatons que celles qui ont droit au supplément de revenu garanti sont « sur représentées » dans la clientèle des entreprises. En mars 1999 (tableau 4, annexe 2), près des trois quarts des personnes âgées bénéficiant des services des entreprises recevaient une partie ou la totalité du supplément de revenu garanti, alors qu'elles représentaient la moitié seulement de la population âgée totale. Le fait que les personnes qui n'ont droit qu'à leur pension de la sécurité de la vieillesse, et donc à des montants réduits d'aide variable ou seulement à l'aide fixe, font relativement moins appel au programme d'exonération nous amène à supposer que les tarifs deviennent rapidement trop élevés pour ces personnes. Elles préfèrent probablement continuer d'obtenir des services au noir ou encore doivent s'en passer même si elles en ont besoin.

Enfin, dans plusieurs sites on rapporte que les barèmes du programme d'exonération font problème, tout particulièrement pour les personnes qui ont besoin d'un nombre élevé d'heures de services. On explique que ces personnes doivent souvent prendre plusieurs médicaments, ce qui augmente encore leurs dépenses. Bien que nous sachions que, pour continuer à assurer la gratuité des services ou pour faciliter l'accès des plus démunis aux services, certains CLSC paient à l'entreprise le montant que les clients devraient normalement déboursier, nous ne connaissons pas l'ampleur de cette pratique.

- ***La qualité des services***

La formation de base et la qualification des employés des entreprises varient considérablement d'une entreprise à l'autre. Les employés reçoivent généralement en cours d'emploi une formation sur un ou plusieurs des aspects suivants : déplacements sécuritaires, réanimation cardiorespiratoire, relations avec les personnes âgées, aide domestique. Si certaines entreprises comptent parmi leur personnel des auxiliaires familiales diplômées, d'autres soulignent que leur personnel doit être soutenu et encadré ou encore qu'elles ont de la difficulté à recruter un personnel stable et intéressé au genre de travail qu'elles offrent.

Par ailleurs, des entreprises prévoient des réunions mensuelles avec leur personnel. Une autre réalise des sondages pour s'enquérir de la satisfaction des clients.

Les entreprises qui offrent des services dans le cadre du volet « allocation directe » semblent avoir gardé certains des avantages qu'on reconnaît à l'embauche de travailleurs engagés de gré à gré, soit un horaire souple et, surtout en milieu rural, la capacité de fournir des services dans des endroits éloignés selon des horaires intermittents. Les entreprises ont également la réputation d'être efficaces quand il s'agit d'offrir des services dans un délai très court, par exemple après un congé non planifié de l'hôpital.

Les CLSC qui choisissent de s'associer avec les entreprises affirment que ce choix est généralement garant d'une bonne qualité de services et permet une meilleure gestion des activités inscrites dans le plan des services que lorsque les services sont donnés par des travailleurs engagés de gré à gré. Dans certains sites, on mentionne que le recours aux entreprises permet aussi un meilleur dépistage des situations problématiques et leur signalement au CLSC.

Il n'existe cependant pas, actuellement, de mécanisme formel qui permette de rendre compte de la qualité des services et de traiter les plaintes éventuelles. C'est toutefois une préoccupation que plusieurs entreprises partagent.

3.3.2 Les conséquences pour le CSLC

De façon générale, dans tous les sites visités, les entreprises sont considérées par les CLSC comme des partenaires privilégiés, de précieux alliés.

Soulignons que plusieurs entreprises existaient auparavant sous une autre forme et que des liens étaient déjà établis. Dans plusieurs cas, ces liens ont, semble-t-il, été renforcés. La presque totalité des entreprises ont conclu des protocoles d'entente avec les CLSC de leur territoire.

Les conséquences sur les activités du CLSC

- **Une réduction des tâches administratives**

Le recours à une entreprise d'aide domestique plutôt qu'à des travailleurs engagés de gré à gré évite au CLSC certaines tâches administratives : s'occuper des remplacements de dernière minute, fournir des listes de travailleurs potentiels aux personnes qui n'en connaissent pas, corriger les erreurs relevées dans certains formulaires relatifs à la paye des travailleurs inscrits au chèque emploi services.

Les conséquences pour le personnel affecté au soutien à domicile

- **Le maintien des emplois malgré une crainte liée à leur substitution**

Quelles que soient les décisions des CLSC relativement au renvoi des usagers aux entreprises ou au recours à des travailleurs engagés de gré à gré pour l'aide domestique, nous n'avons pas constaté, jusqu'ici, d'effet sur le nombre d'auxiliaires dans les CLSC. Une diminution du nombre d'heures de travail des auxiliaires n'a été relevée que dans un seul des endroits visités, et ce, pour une période relativement courte. Partout, on a déjà enregistré, ou l'on anticipe, une augmentation du nombre d'heures de travail des auxiliaires et parfois même une augmentation du nombre d'auxiliaires. C'est que les besoins d'assistance personnelle, de l'avis général, vont augmenter : virage ambulatoire, vieillissement de la population et, dans certains milieux, fermeture de lits d'hébergement et décision d'inclure les résidences privées d'hébergement dans le soutien à domicile.

Dans certains CLSC, on croit que la menace qui pourrait peser sur les emplois d'auxiliaires familiales proviendrait plutôt de l'arrivée d'infirmières auxiliaires des milieux hospitaliers davantage que de l'entrée en scène des entreprises d'aide domestique.

Le recours éventuel aux entreprises pour offrir les services d'assistance personnelle pose cependant un problème. Les syndicats craignent que les emplois du secteur public ne soient remplacés par des emplois à l'extérieur du réseau moins bien payés. Parce que les entreprises, contrairement aux agences privées, sont indirectement subventionnées par les fonds publics (pour leur volet « aide domestique »), elles prêtent flanc à la critique.

Par contre, certains ont exprimé un malaise par rapport au fait qu'on hésite à confier aux entreprises des tâches d'assistance personnelle, alors qu'on les délègue volontiers aux agences privées ou à des travailleurs engagés de gré à gré, sans véritable contrôle de la qualité.

- **Une spécialisation des tâches pour le personnel du CLSC**

Avec l'arrivée des entreprises, les tâches des auxiliaires familiales ont été davantage axées sur l'assistance personnelle et l'enseignement et leurs interventions ont été effectuées principalement auprès des personnes ayant des incapacités plus graves. Les CLSC ont affirmé qu'ils se gardaient les cas les plus difficiles (troubles cognitifs graves, apprentissages, abus, violence), pour lesquels ils doivent assurer un suivi plus serré. Certaines auxiliaires considèrent que cette forme de spécialisation rend leur tâche plus lourde. Un des CLSC rapporte aussi que les auxiliaires passent moins de temps qu'auparavant auprès de chacun des bénéficiaires, ce qui diminue la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec eux.

Les conséquences sur le budget et le coût de revient des services

- **Le programme d'exonération, un levier pour répondre à plus de besoins**

Le fait que, en ce qui concerne la clientèle âgée, la plupart des CLSC renvoient automatiquement leurs usagers aux entreprises d'aide domestique, pour des travaux domestiques, leur permet d'avoir une marge de manœuvre pour donner plus de services d'une autre nature (assistance personnelle ou autre) à leurs usagers.

Par ailleurs, d'un strict point de vue financier, il revient toujours moins cher à un CLSC de faire affaire avec une entreprise que de donner les services avec son propre personnel, même s'il décide de continuer à couvrir les services de travaux domestiques. Dans les cas où les services d'aide domestique sont payés par l'allocation directe, les coûts pour le CLSC sont à peu près les mêmes, que l'utilisateur ait recours à une entreprise d'aide domestique ou à un travailleur engagé de gré à gré. Par ailleurs, ils sont moins élevés si le CLSC fait passer l'utilisateur

du volet « allocation directe » au volet « aide financière », comme nous l'avons expliqué plus haut. Comme une bonne partie des bénéficiaires de l'allocation directe a droit à l'aide variable, les coûts de revient des services du CLSC diminuent. Aussi, bien que cette pratique soit contraire aux règles du programme, elle est très attrayante pour le CLSC, car elle lui permet de rejoindre plus de personnes avec le même budget. Plusieurs CLSC envisagent d'y avoir recours.

3.3.3 Les conséquences pour les autres partenaires

De façon générale, les entreprises d'aide domestique se sont intégrées dans le réseau sociosanitaire sans porter préjudice aux acteurs déjà en place, au dire de leurs représentants et de ceux des CLSC. Il faut ajouter que les entreprises d'aide domestique proviennent du secteur communautaire et qu'elles paraissent sensibles à l'histoire, aux besoins et à la culture de leur milieu. Toutes les entreprises visitées ont déclaré offrir leurs services de concert avec le secteur communautaire. Les services offerts par les autres partenaires, tels la popote ou les services de transport, se sont précisés et les difficultés qu'on a pu éprouver au départ paraissent réglées.

La situation des agences privées a parfois changé. En général, cependant, les CLSC de l'agglomération montréalaise continuent à utiliser les agences privées non seulement pour les services d'assistance personnelle et les soins infirmiers, mais aussi pour les travaux domestiques, parce que leurs tarifs demeurent relativement peu élevés.

Nous ne pouvons évidemment présumer que la dynamique décrite ici, et qui ne s'applique qu'aux sites visités, prévaut partout. Nous avons été informés que des situations plus conflictuelles pouvaient voir le jour dans certains milieux.

3.4 Les changements souhaités par les personnes rencontrées

3.4.1 Les propositions relatives aux services couverts par le programme d'exonération

- **Inclure le gardiennage simple**

Les personnes rencontrées soutiennent presque unanimement que le programme d'exonération devrait inclure les services de gardiennage. Dans la presque totalité des sites visités, ces services sont déjà indirectement intégrés dans le programme. Toutefois, au-delà d'un certain nombre d'heures, il devient difficile de faire passer le gardiennage pour des travaux domestiques.

Certains examinent la possibilité d'instaurer des tarifs différents pour ce type de services. L'employé serait payé à forfait, pour une certaine période (après-midi, nuit ou fin de semaine) plutôt qu'à l'heure. Un des sites visités envisage de proposer, à titre expérimental, un projet permettant de financer des heures de gardiennage simple au moyen du programme d'exonération.

D'autres soulignent qu'il faut bien mesurer les effets de cet élargissement, du fait que l'on exige une contribution, et adapter le programme en conséquence. Selon eux, ce qui peut paraître raisonnable de prime abord a tôt fait de devenir rapidement financièrement difficile à assumer par les clients dont les besoins sont importants.

- **Prendre en compte les besoins des proches pour l'aide aux mourants**

Mourir à domicile est une réalité de plus en plus fréquente. Les proches qui doivent soutenir une personne avant son décès ont besoin de soutien. Il arrive de plus en plus souvent que les entreprises soient sollicitées pour tenir maison (préparer les repas, laver la vaisselle, faire les courses, le ménage, la lessive, changer les lits, etc.) ou pour offrir du répit aux proches dans de telles situations. Comme les soins palliatifs exigent beaucoup de services, les proches doivent souvent assumer des dépenses élevées : on souhaite une adaptation du programme pour mieux répondre à ces besoins.

- **Revoir les barèmes du programme d'exonération afin d'améliorer l'accessibilité aux services du point de vue financier**

Certains proposent que les barèmes du programme d'exonération soient révisés afin de tenir compte de certaines autres dépenses (médicaments, loyer élevé, etc.). Les personnes plus pauvres auraient ainsi accès à une aide variable plus généreuse.

L'inclusion des bénéficiaires des Anciens Combattants, de la SAAQ et de la CSST dans le programme est également souhaitée dans plusieurs sites. Actuellement, ces personnes n'ont pas accès à l'aide fixe. Cependant, les montants qui leur sont alloués par leur assureur sont souvent insuffisants pour couvrir les tarifs demandés par l'entreprise d'aide domestique. Les personnes rencontrées souhaitent donc des modifications au programme d'exonération pour que ces bénéficiaires y soient inclus et que l'on prévoie des paramètres adaptés à leur situation.

3.4.2 Les changements souhaités relativement au rôle des entreprises en dehors du programme d'exonération

Les avis sont très partagés quant à l'élargissement des activités des entreprises en dehors du cadre du programme d'exonération. Certaines entreprises, surtout des coopératives, sous la pression des usagers de leurs services, souhaitent offrir de façon complémentaire des services que le réseau public offre déjà, mais pour lesquels il n'est pas en mesure de satisfaire à la demande. Cela vaut autant pour les soins à domicile (soins infirmiers, physiothérapie) que pour les services de travaux domestiques et d'assistance personnelle ou de soutien aux proches. Ces services, généralement couverts par l'assurance privée, sont actuellement offerts par des agences privées de services à domicile. Les représentants de certaines entreprises d'aide domestique se demandent pourquoi ce marché ne

leur serait pas également ouvert. Même si le marché ne leur est pas officiellement fermé, les réticences à faire appel aux entreprises pour fournir des services en dehors du programme d'exonération sont nombreuses. Rappelons que, dans certaines régions, la reconnaissance des entreprises s'est faite à la condition expresse qu'elles s'engagent à ne pas donner de services en dehors du programme d'exonération.

Les discussions portent surtout sur les services d'assistance personnelle. En principe, on s'entend pour dire que les services des entreprises d'aide domestique ne doivent pas être substitués à ceux des CLSC.

D'autres responsables d'entreprises ne souhaitent pas investir le champ des services d'assistance personnelle. Selon eux, cela équivaldrait à créer deux niveaux d'emplois pour des fonctions identiques : au CLSC, avec tous les avantages que cela comporte, ou dans une entreprise d'aide domestique, où les conditions de travail sont beaucoup moins avantageuses.

D'autres encore jugent qu'ajouter une nouvelle mission à celles qu'on leur a déjà confiées risque de compromettre la qualité des services. Ils insistent sur le besoin de formation complémentaire que nécessite la prestation de services d'assistance personnelle et ne tiennent pas, pour le moment du moins, à assumer cette nouvelle responsabilité.

Enfin, plusieurs soulignent qu'il n'y a pas de raison valable de refuser de confier l'assistance personnelle aux entreprises, alors qu'on permet à des travailleurs engagés de gré à gré, dont le CLSC ne contrôle pas lui-même la formation, de donner ce service ou qu'on délègue ces tâches à des agences privées.

4 DISCUSSION ET PISTES DE SOLUTION

À la lumière des résultats obtenus, nous avons voulu ici répondre le plus précisément possible à deux questions :

- Doit-on modifier le programme d'exonération pour le financement des services d'aide domestique – la pierre angulaire de l'économie sociale dans le soutien à domicile : a) en élargissant le champ d'activité des entreprises, donc de l'économie sociale ? b) en décloisonnant les volets « allocation directe » et « aide financière » ?
- Doit-on permettre aux entreprises d'aide domestique d'exercer des activités en dehors du programme d'exonération, donc en dehors de l'économie sociale comme telle ? Ce faisant, les entreprises deviendraient de nouveaux acteurs, de nouveaux producteurs de services soumis aux lois du libre marché, pour ce volet de leur activité.

La pertinence de ces questions nous est apparue des plus évidentes depuis la récente adoption du crédit d'impôt remboursable pour l'aide à domicile aux personnes âgées en perte d'autonomie, mesure qui permet un remboursement partiel de certaines dépenses effectuées dans le but de favoriser le maintien à domicile des personnes visées.

Nous avons aussi voulu apporter certaines suggestions en vue d'améliorer la situation des entreprises, particulièrement au regard de leur évolution future dans un contexte d'économie sociale.

4.1 Doit-on modifier le programme d'exonération ?

4.1.1 L'élargissement des services d'aide domestique couverts

L'inclusion dans le programme d'exonération d'autres services s'apparentant à des travaux lourds comme le remisage du bois de chauffage, le déneigement, l'entretien du terrain, le lavage extérieur des fenêtres ou autres pourrait constituer une avenue intéressante. Un tel élargissement permettrait non seulement de mieux répondre aux besoins des personnes vulnérables mais, surtout, il intéresserait la population en général. Les entreprises pourraient ainsi trouver un nouveau créneau tout en respectant les objectifs poursuivis par le programme d'exonération.

Piste de solution 1

Inclure dans le programme d'exonération d'autres services s'apparentant aux travaux lourds.

4.1.2 L'inclusion des services de gardiennage et des services d'assistance personnelle dans le programme d'exonération

Les besoins de gardiennage sont grands et la démonstration en a été faite. Ils s'accroîtront encore avec le vieillissement de la population et le fait que les personnes à domicile en perte d'autonomie présentent des incapacités de plus en plus graves. Plusieurs entreprises d'aide domestique offrent actuellement ce genre de services. Il faudrait peut-être penser inclure cette activité dans le programme d'exonération. Toutefois, avant de franchir cette étape, il faut bien mesurer la portée d'une telle décision.

Dans les faits, inclure les services de gardiennage dans le programme d'exonération se traduirait par l'imposition d'un nouveau tarif au bénéficiaire. En pratique, on reprendrait ici la même trajectoire que celle que l'on a suivie pour les services de travaux domestiques. Auparavant, ces services étaient gratuits, toute forme de tarification étant exclue selon l'esprit du *Cadre de référence sur les services à domicile de première ligne* (1994). Le cadre de référence demandait aux CLSC, implicitement, d'établir des priorités (sans donner de règles précises pour ce faire) plutôt que d'exiger un paiement quelconque de l'utilisateur. En pratique, les CLSC ont été amenés graduellement à délaissier les services de travaux domestiques pour se concentrer sur les services d'assistance personnelle. Avec l'arrivée des entreprises d'aide domestique, ces services sont devenus beaucoup plus répandus, mais les clients doivent désormais payer le tarif fixé pour ces services (pour la très grande majorité d'entre eux).

Si l'on accepte d'inclure le gardiennage dans le programme d'exonération, il faut donc savoir que l'on choisit de rendre ce service plus accessible, certes oui, mais également que l'on impose un nouveau tarif. Or, nous croyons que le moment est maintenant venu de se donner une approche globale du financement de la tarification, et ce, en tenant compte du point de vue de l'utilisateur. En effet, on ne peut simplement fixer de nouveaux tarifs, pour chaque type de service, sans en considérer les effets sur les personnes, tout particulièrement les plus pauvres. Au cours de l'enquête, plusieurs ont rappelé que les tarifs du programme d'exonération, ajoutés à ceux de l'assurance médicaments, et parfois à l'achat d'appareils et d'articles nécessaires à une convalescence ou à une maladie chronique, pèsent parfois lourd dans un budget. Quand la situation se complique, qu'il faut augmenter les heures de services, les coûts deviennent alors nettement trop élevés pour les personnes et les familles concernées.

Il faut donc, encore une fois, éviter de continuer à traiter cette question à la pièce, par exemple en continuant d'ajouter diverses mesures compensatoires, forcément toujours partielles (aide variable, déductions fiscales, crédits d'impôt ou autres). Si nous n'adoptons pas une perspective globale du mode de financement, nous risquons de creuser de nouveaux écarts quant à l'accès aux services.

L'inclusion de l'assistance personnelle dans le programme d'exonération soulève des problèmes encore plus importants, puisque ces services satisfont des besoins de base : se nourrir, s'habiller, se laver, etc. Bien que, dans le contexte actuel, ces besoins ne soient pas toujours totalement satisfaits, les services d'assistance ont presque toujours été gratuits. La tarification correspondrait donc, pour la clientèle, à un recul important. Cette question ne peut non plus être traitée à la pièce ; elle doit s'inscrire dans une politique d'ensemble des services à domicile.

Piste de solution 2

Avant de considérer la possibilité d'étendre le programme d'exonération à d'autres services, préciser le panier de services publics d'aide à domicile et le mode de financement de ces services : fonds publics, tarification ou autre forme de co-paiement, fonds en majorité privés avec crédit d'impôt ou allocation compensatoire, etc.

4.1.3 L'accessibilité aux services des personnes ayant une incapacité et de faibles moyens financiers

L'étude montre que certaines personnes éprouvent des difficultés à payer les services que leur condition nécessite. Au point de départ, il faudrait s'assurer que les personnes ayant droit au maximum du supplément de revenu garanti reçoivent également le maximum d'aide variable, ce qui n'est pas le cas actuellement. La gradation des montants devrait ensuite être révisée sur cette base, dans le but d'améliorer l'accessibilité aux services du point de vue financier.

Pistes de solution 3

Augmenter l'aide variable dans le but d'améliorer l'accessibilité aux services des personnes plus pauvres.

4.1.4 Les critères d'accès à l'aide variable

Le fait de donner droit à l'aide variable à toute personne de 65 ans ou plus, sans évaluation de sa condition, nous semble discutable. En effet, il est difficile de justifier, dans le contexte budgétaire actuel, l'attribution d'une subvention pour le ménage à des personnes parfaitement autonomes. Une mesure de cette nature entretient l'idée fausse que l'aide à domicile peut être un « petit luxe » qu'une

personne s'offre afin de se libérer de certaines tâches désagréables. Or, dans une perspective de soutien à domicile, les services de travaux domestiques constituent des services essentiels destinés à compenser des incapacités qui compromettent les chances d'une personne de demeurer dans son milieu naturel. Ces services sont offerts après une évaluation rigoureuse de l'état de la personne, évaluation qui devrait constituer le seul critère d'accès aux services.

Cependant, le fait d'exiger des CLSC une évaluation de tous les cas de personnes âgées pourrait constituer une charge supplémentaire exagérée pour des établissements déjà fort occupés, étant donné que certaines personnes âgées n'ont besoin que de quelques heures de travaux domestiques.

Par ailleurs, il nous paraît important d'assurer la cohérence entre les diverses mesures destinées à favoriser l'accès aux services des personnes en perte d'autonomie, plus précisément entre le présent programme d'exonération et le nouveau crédit d'impôt remboursable pour le soutien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie. Le seuil d'accès au crédit d'impôt est fixé à 70 ans. Indépendamment de la pertinence ou non de cette mesure, ce seuil nous apparaît un meilleur critère d'évaluation des besoins d'aide domestique, puisqu'au moins 40 % des personnes de cet âge souffrent d'incapacité à des degrés divers.

Piste de solution 4

Hausser à 70 ans l'âge requis pour l'accès automatique à l'aide variable

4.1.5 L'unification des volets « aide financière » et « allocation directe »

La cloison qui sépare les volets « aide financière » et « allocation directe » est de moins en moins étanche, puisque certains CLSC font passer des usagers d'un volet à l'autre. Comme ces personnes ont généralement droit à l'aide variable, il est moins coûteux pour le CLSC d'assumer le montant que l'utilisateur devrait normalement déboursier en vertu du programme d'exonération que de payer le montant prévu pour l'allocation directe. Pour l'utilisateur, le service reste gratuit. Quant au CLSC, ce changement de poste budgétaire lui permet de servir davantage de personnes avec le même budget (puisque'il peut faire des économies à même son budget d'allocation directe). En fait, le CLSC peut ainsi aller chercher des sommes supplémentaires dans un autre budget que le sien, le budget national du programme d'exonération, pour mieux servir ses usagers ; ces sommes n'apparaissent pas à son budget de fonctionnement.

Nous avons là une autre illustration des effets qu'entraînent généralement la création ou le maintien de programmes de financement étanches. Dans le cas qui nous occupe, la conséquence est heureuse pour à peu près tout le monde. En théorie toutefois, une telle pratique pourrait entraîner l'abandon de l'allocation directe et la tarification de services qui auparavant étaient gratuits, si le CLSC

n'acceptait pas de payer le montant normalement à la charge de l'utilisateur vertu du programme d'exonération.

Nous ne saurions cautionner une telle pratique. Il ne s'agit pas ici d'adresser un blâme à qui que ce soit ni de prôner l'implantation d'un système de vérification rigoureuse. Nous suggérons plutôt que, dorénavant, les règles soient claires et respectées par tous.

Une modification éventuelle du programme permettant un financement complémentaire par le CLSC est toujours possible mais, pour l'heure, nous ne pouvons non plus proposer de changer les règles du programme afin d'unifier les deux volets. La raison en est très simple : d'un côté, les services sont officiellement gratuits (allocation directe), de l'autre, un tarif est imposé (aide financière). Il faut donc que le Ministère se penche sur cette question, qu'il la situe dans la perspective globale des services à domicile et qu'il l'examine sous l'angle de la cohérence des services. Selon nous, la solution ne peut venir de l'imposition de nouvelles règles ou de normes, mais de choix clairs quant au financement global des services et de l'établissement de conditions permettant de répondre adéquatement aux besoins des usagers.

Piste de solution 5

Avant de considérer toute forme de décloisonnement entre les volets du programme, examiner l'ensemble du financement des services à domicile ainsi que les modes d'allocation budgétaire selon une perspective intégrée.

4.2 Doit-on permettre aux entreprises d'exercer des activités en dehors du programme d'exonération ?

Les comités bipartites régionaux reconnaissent les entreprises d'aide domestique pour les seules activités prévues au programme d'exonération. Hors de ce champ, ils n'ont pas le pouvoir légal ni réglementaire d'interdire ou même de limiter les activités d'une organisation, et ce, quelle que soit la nature de l'organisation. Dans le secteur de la santé et des services sociaux, seules la Loi canadienne sur la santé et la Loi sur l'assurance maladie limitent le champ d'action des producteurs privés, et cela vaut uniquement pour les services médicaux et les services hospitaliers.

Le consensus social qui a permis l'apparition des entreprises d'aide domestique dans le secteur de l'économie sociale ne prévoyait pas leur empiètement dans des activités autres que celles relatives aux travaux domestiques. Toutefois, certaines entreprises envisagent actuellement de développer un volet en dehors du programme d'exonération, c'est-à-dire d'agir littéralement comme de véritables entrepreneurs privés pour une partie de leurs activités. D'autres sont déjà activement engagées dans cette voie.

Il est difficile de trouver une raison valable pour justifier l'exclusion des entreprises d'aide domestique du vaste champ de la sous-traitance ou pour les empêcher de signer des contrats avec les services publics. Une telle pratique paraît inéquitable puisque le réseau de la santé et des services sociaux fait affaire, depuis longtemps déjà, avec des agences privées et des travailleurs autonomes.

Nous devons cependant être conscients que les résistances syndicales à une telle ouverture peuvent être fortes. De plus, nous devons veiller à ce que les emplois ainsi créés ne le soient pas au détriment du rôle essentiel qu'ont à jouer les employés du CLSC auprès de certaines clientèles et au regard de fonctions plus spécialisées. Pour l'heure, la question de la substitution s'est peu posée, parce que le marché des services à domicile est encore en développement.

Il faut aussi s'assurer que tout élargissement du rôle des entreprises s'accompagne de mesures de formation appropriées et de moyens adéquats pour garantir la qualité des services. Cette garantie est d'autant plus importante que les services d'assistance personnelle – les principaux services qui sont visés ici – ne comportent pas seulement des tâches simples comme l'habillage ou l'aide à l'alimentation. Ils incluent aussi, dans certains cas, des tâches qui sont à la limite des soins infirmiers. Il y a donc, dans ce champ précis, une réflexion à faire sur la nature des responsabilités de chacun et sur les compétences nécessaires pour les assumer.

Piste de solution 6

Confirmer, auprès des comités bipartites, la liberté qu'ont les entreprises d'offrir, en dehors du programme d'exonération et dans un souci de complémentarité avec les CLSC, divers services autres que l'aide domestique ; prévoir des mesures d'assurance qualité et de contrôle de la qualité des services offerts si les CLSC font appel à ces entreprises.

4.3 Comment favoriser l'évolution des entreprises d'aide domestique ?

4.3.1 L'autonomie des entreprises

Pour l'instant, le partenariat quasi exclusif entre le CLSC et les entreprises satisfait les deux parties : l'entreprise est assurée d'un nombre important de clients

après de desquels il est valorisant de travailler ; le CLSC a trouvé un partenaire fiable et efficace, capable d'offrir des services variés, facilitant ainsi l'accès aux services des personnes qui s'adressent au CLSC. Il ne saurait être question de remettre en cause cette collaboration, de tirer un trait sur les gains enregistrés.

Cependant, il y a toujours un risque pour une entreprise, quelle qu'elle soit, à concentrer l'essentiel de ses activités autour d'un client unique. Nous croyons donc que ces dernières devraient consacrer davantage d'énergie à diversifier leur clientèle. Une telle orientation servirait mieux l'esprit de l'économie sociale et les entreprises elles-mêmes.

Pour soutenir les entreprises dans cette voie, c'est-à-dire faciliter l'accroissement du nombre de ménages actifs parmi leurs clients, il faudrait augmenter l'aide fixe présentement établie à 4,00 \$. En effet, nous pouvons penser que les tarifs demandés par les entreprises (auxquels il faut ajouter les taxes) demeurent trop élevés comparativement aux tarifs du travail au noir. Une augmentation de l'aide fixe rendrait certainement les services des entreprises plus attrayants pour un plus grand nombre de personnes.

Par ailleurs, les entreprises d'aide domestique et le programme d'exonération sont encore très peu connus du grand public. Une campagne d'information permettrait certainement d'améliorer leur visibilité et de rejoindre plus de ménages actifs.

Enfin, une autre avenue doit également être envisagée : donner accès au programme d'exonération aux prestataires de la Société de l'assurance automobile du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et des Anciens Combattants. Actuellement, les prestations que reçoivent ces personnes sont insuffisantes pour payer le plein tarif des entreprises. Leur donner accès à l'aide fixe corrigerait la situation et permettrait, en plus, d'intensifier la lutte contre le travail au noir.

4.3.2 La création d'emplois de qualité

La qualité des emplois créés est, dans certains cas, en relation directe avec le fait de rejoindre un plus grand nombre de ménages actifs. Dans les sites ruraux en particulier, la dissémination des clients sur un vaste territoire ne permet pas toujours à l'entreprise d'offrir à ses employés une tâche suffisante, qui leur assurerait un emploi à temps plein. Nous pouvons croire qu'en rejoignant davantage de ménages actifs, donc en intensifiant sa présence, l'entreprise pourrait créer davantage d'emplois à temps plein.

Piste de solution 7

Prendre des mesures pour augmenter le nombre de ménages actifs recourant aux services des entreprises d'aide domestique.

Piste de solution 8

Étudier la possibilité d'étendre le programme d'exonération aux prestataires de la SAAQ, de la CSST et des Anciens Combattants.

4.3.3 La stabilité financière des entreprises

Même si la stabilité financière des entreprises n'a pas été étudiée comme telle, il nous apparaît pertinent d'énoncer certaines considérations en rapport avec cette question. Plusieurs entreprises reçoivent actuellement des subventions salariales, liées à l'engagement d'employés prestataires de la sécurité du revenu. Ces subventions permettent parfois d'éponger un déficit d'opération. Le cadre de cette étude ne nous permettait pas de mesurer la proportion du personnel visée par ces mesures, mais certains représentants d'entreprises nous ont affirmé qu'ils craignaient des problèmes lorsque ces subventions arriveraient à terme⁹.

Plus globalement, il nous paraît important de mesurer précisément le coût réel d'un emploi dans les entreprises d'aide domestique, non pas parce qu'il nous semble trop élevé *a priori*, mais dans un souci d'information et d'efficience.

9. Ces problèmes seraient accentués dans certaines régions, soit celles où le montant payé par la régie régionale ou le CLSC pour l'allocation directe à l'entreprise d'aide domestique est inférieur au tarif ordinaire de l'entreprise.

5. OBSERVATIONS ET CONSIDÉRATIONS SUGGÉRÉES PAR L'ÉTUDE, SUR L'ÉVOLUTION DES SERVICES À DOMICILE

Au-delà de la question des effets directs sur les services de soutien à domicile, l'arrivée des entreprises d'aide domestique soulève d'autres interrogations. Elles ont trait aux problèmes inhérents à l'offre de service à domicile et à certaines considérations relatives à l'évolution du secteur de l'économie sociale et devraient être considérés dans l'ensemble de la révision du cadre de référence sur les services à domicile.

5.1 L'amélioration de la cohérence et de l'étendue de l'offre de service

Sans que nous puissions en mesurer l'ampleur, l'enquête a montré que les besoins non comblés en matière de soutien à domicile restaient importants. Elle a aussi révélé des différences entre les sites dans les services offerts, et ce, non seulement pour les services de travaux domestiques mais pour l'ensemble des services de soutien à domicile. Ces écarts s'expliqueraient en partie par des disparités budgétaires, mais aussi en fonction de priorités différentes selon les territoires. S'il est généralement clair que les services d'assistance personnelle et les soins infirmiers sont gratuits et offerts par le CLSC, il n'existe pas de règles quant à la tarification des services de travaux domestiques et de gardiennage.

De façon générale, l'arrivée des entreprises d'aide domestique et l'implantation du programme d'exonération ont confirmé la tarification des services de travaux domestiques pour deux clientèles ayant des incapacités (personnes âgées et personnes ayant des problèmes de santé mentale). Habituellement, ces services continuent à être gratuits pour les personnes handicapées de moins de 65 ans, en vertu d'un décret du Conseil des ministres¹⁰ (1988). Actuellement, au moins pour les services de travaux domestiques et parfois pour certains services de gardiennage, on se retrouve avec les trois situations suivantes, et ce, pour des personnes ayant des besoins similaires :

- des personnes recevant les services d'une entreprise d'aide domestique doivent payer les services reçus selon la grille du programme d'exonération (tarif horaire de l'entreprise moins 4,00 \$ d'aide fixe et un montant d'aide variable, le cas échéant) ;

10. La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées définit la personne handicapée comme suit : « Toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui, de façon significative et persistante, est atteinte d'une déficience physique ou mentale ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier son handicap ». Les personnes âgées en perte d'autonomie, bien qu'elles correspondent à cette définition, doivent dans la plupart des régions payer les services d'aide domestique qu'elles reçoivent.

- des personnes bénéficiant des services d'une entreprise d'aide domestique reçoivent ces services gratuitement ou encore paient une contribution moindre (parce que le CLSC assume à leur place, en tout ou en partie, les frais qu'elles devraient normalement payer en vertu du programme d'exonération) ;
- des personnes reçoivent gratuitement les services dont elles ont besoin en vertu du volet « allocation directe » ou par des travailleurs engagés de gré à gré inscrits au chèque emploi service (personnes handicapées de moins de 65 ans surtout).

L'étude a aussi mis en évidence un besoin majeur : le soutien aux proches des personnes ayant des incapacités. En effet, que ce soit pour du gardiennage (présence sécuritaire) ou pour des services requis pendant une période de soins palliatifs, les services de soutien aux proches ne sont pas, de toute évidence, suffisamment couverts. Les entreprises ont permis en partie de pallier cette lacune mais en y incluant une tarification.

En définitive, l'étude a démontré que le réseau public devra améliorer son offre de service et préciser les conditions d'accès aux services en s'assurant que ces conditions soient justes et équitables pour tous. L'annonce récente d'un nouveau crédit d'impôt remboursable lié à l'achat de services, crédit qui remet en cause la couverture gratuite des services d'assistance personnelle, vient confirmer encore la nécessité d'adopter une approche cohérente et intégrée.

5.2 Le choix du dispensateur

Les CLSC font affaire depuis longtemps déjà avec des agences privées et des travailleurs engagés de gré à gré, que ce soit pour des raisons liées à l'efficacité, aux coûts ou à l'organisation du travail. Ils le feront de plus en plus avec l'expansion des entreprises d'aide domestique.

Il est important de rappeler ici que le choix du dispensateur devrait en priorité découler d'une analyse des besoins des personnes visées par les services plutôt que de facteurs financiers, organisationnels ou autres. Le choix du producteur de services doit tenir compte des situations individuelles ; le fait de favoriser une diversité de modes de prestation devrait contribuer à mieux répondre aux besoins d'aujourd'hui.

Par exemple, toujours confier à des travailleurs engagés de gré à gré la prestation de services à un groupe donné d'utilisateur ne répond pas nécessairement au souhait et aux besoins de toutes les personnes qui reçoivent des services. Confier systématiquement les services de travaux domestiques aux entreprises d'aide domestique, dans le cadre du volet « allocation directe » du programme d'exonération, au lieu de passer par des travailleurs engagés de gré à gré, est aussi contestable ; il peut en découler l'abandon graduel de cette dernière formule dans certains territoires. Or, l'autogestion des services représente un gain majeur pour plusieurs usagers qui l'ont longtemps réclamée.

5.3 Le financement des services

Les services à domicile sont-ils sous-financés ? Outre les comparaisons souvent faites avec d'autres pays et avec les provinces canadiennes, qui montrent que les montants consacrés par le Québec à ce poste sont moins élevés qu'ailleurs, certaines indications nous laissent croire que tel est le cas. Tout d'abord, les services d'aide domestique maintenant couverts par le programme d'exonération étaient très peu accessibles avant l'arrivée des entreprises d'aide domestique. Un deuxième indice nous est fourni par l'élargissement des activités de plusieurs entreprises qui offrent maintenant, en plus de l'aide domestique, du gardiennage, et parfois même des services d'assistance personnelle. Troisièmement, le nouveau crédit d'impôt, annoncé lors du dernier budget, est justifié par le fait que les CLSC ne peuvent offrir certains services. Enfin, il faut constater la croissance du marché privé dans ce secteur, comme le montrent les nombreuses promotions de compagnies d'assurance qui offrent des services de soutien à domicile. De plus, des agences privées, de toutes tailles et toutes origines, ainsi que des coopératives de soins de santé, soutenues par l'assurance privée, offrent déjà, en plus des services d'aide domestique, des services infirmiers et des services de réadaptation. Cette situation, si elle n'est pas bien gérée, pourrait favoriser la croissance d'un régime à « deux vitesses » pour les soins autres que les soins médicaux et hospitaliers.

Il n'est aucunement question ici de remettre en cause les règles de concurrence entre des entreprises privées pour la production de services dans un système de services publics. La question n'en est pas une de prestation de services mais bien plutôt de couverture de services, d'assurance. En termes clairs, il s'agit ici de déterminer la responsabilité de l'État.

Le financement public peut se traduire par la gratuité des services, mais il peut aussi comporter une tarification, comme c'est le cas pour l'assurance médicaments. Si cette dernière option est choisie, la tarification devra être la plus équitable possible, c'est-à-dire qu'elle devra tenir compte de l'ensemble des dépenses qu'une personne fait pour des soins de santé et pour la compensation de ses incapacités, être déterminée en fonction du revenu des personnes et prévoir un plafond pour les dépenses devant être assumées par les clients ; plafond devant être gradué en fonction du revenu.

5.4 Le rôle du CLSC dans l'organisation des services

La place occupée par l'État dans le financement des services détermine, dans une large mesure, la position du CLSC comme coordonnateur de services. Au cours de l'enquête sur le terrain, tout le monde a fait valoir la nécessité que le CLSC, quel que soit son rôle dans la prestation des services, demeure le premier responsable de la gestion du plan de services prévu pour les personnes ayant des incapacités. Cette opinion va dans le même sens que la tendance actuelle dans l'organisation des services, particulièrement les services aux personnes âgées (guichet unique).

Cette question du rôle des CLSC dans l'organisation de services est intimement liée à celle du financement. En effet, une part plus grande du financement privé dans les services à domicile, au-delà d'un certain niveau, pourrait remettre en cause le rôle essentiel du CLSC comme coordonnateur des services.

CONCLUSION

Dans le secteur de l'économie sociale, les entreprises d'aide domestique constituent un nouvel actif d'importance pour la société québécoise. Même si elles sont relativement jeunes, leur apport est déjà considérable dans les services de soutien à domicile. Cet apport s'est traduit en particulier par une amélioration notable de l'offre de services d'aide domestique, par l'accroissement de leur accessibilité et par l'instauration de nouveaux partenariats sur le terrain. L'arrivée des entreprises d'aide domestique dans le secteur de l'économie sociale a également eu plusieurs autres effets appréciables que cette étude a permis de mettre en relief.

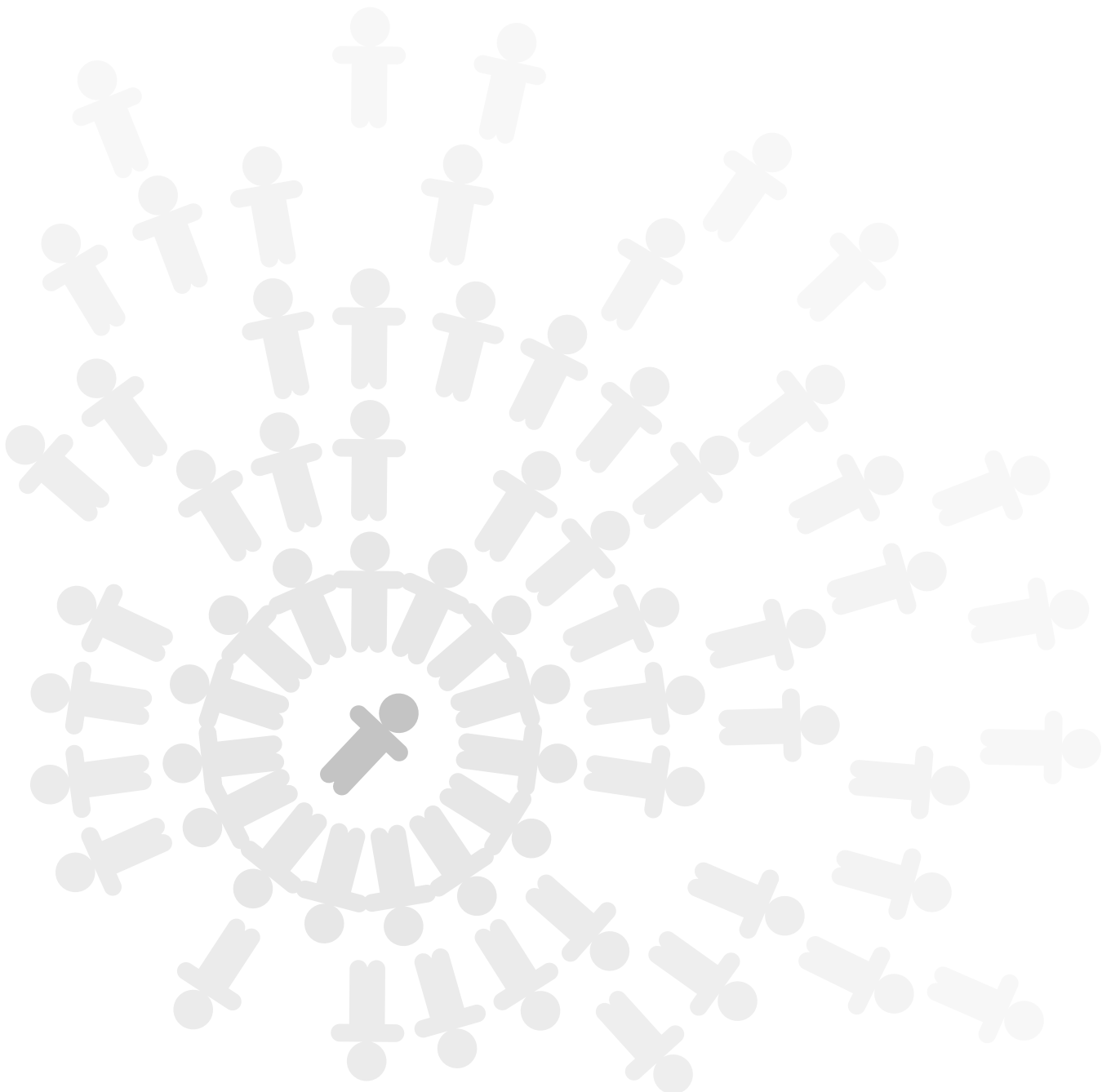
Si l'étude propose certaines modifications au programme d'exonération et au rôle des entreprises, elle a aussi mis en évidence la nécessité pour le réseau d'adopter une perspective d'ensemble et intégrée en ce qui a trait au soutien à domicile. Nous ne pouvons plus, en effet, simplement continuer d'ajouter des ressources ou des objets de tarification, d'intégrer de nouveaux acteurs dans le système actuel, d'adopter des programmes ou même des modalités de fonctionnement propres à certains types de besoins, sans inscrire tous ces éléments dans une vision d'ensemble du soutien à domicile. Relever ce défi est devenu aujourd'hui impératif.

L'information apportée par l'étude, les pistes de solution qu'on y trouve, de même que les interrogations qui y ont été soulevées pourront, nous l'espérons, contribuer à alimenter la réflexion et les discussions concernant l'évolution des services de soutien à domicile.

La place des entreprises
d'aide domestique
du secteur de l'économie sociale dans les
services à domicile

Annexe 1

Schéma d'entrevue



ANNEXE 1

**LA PLACE DES ENTREPRISES D'AIDE DOMESTIQUE
DU SECTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
DANS LES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE**

SCHÉMA D'ENTREVUE

Annexe 1
La place des entreprises d'aide domestique
du secteur de l'économie sociale
dans les services de soutien à domicile

Schéma d'entrevue

1. Description du fonctionnement

Entreprise

- Type d'entreprise
- Territoire couvert
- Services offerts
- Cadre de prestation des services :
 - à l'intérieur du programme d'exonération
 - en dehors du programme d'exonération
- Bénéficiaires des services
- Ententes avec les CLSC
- Tarifs

CLSC

- Types de services couverts et non couverts :
 - Aide domestique :
 - répit
 - surveillance
 - assistance personnelle
 - etc.
- Critères de prestation :
 - choix du prestataire
 - revenus
 - types de besoin
- Autres particularités

2. Motifs ayant mené à des façons de faire privilégiées

3. Effets de l'arrivée des entreprises

Effets observés :

- **sur les clientèles :**
 - offre de services
 - accessibilité
 - qualité
- **sur les CLSC :**
 - question syndicale
 - nombre et rôle des auxiliaires
 - budget des CLSC

- **sur les entreprises :**
 - viabilité financière
 - emplois
 - autres
- **sur les autres prestataires**

4. Opinions et suggestions quant aux orientations à privilégier

Annexe 2

Tableaux

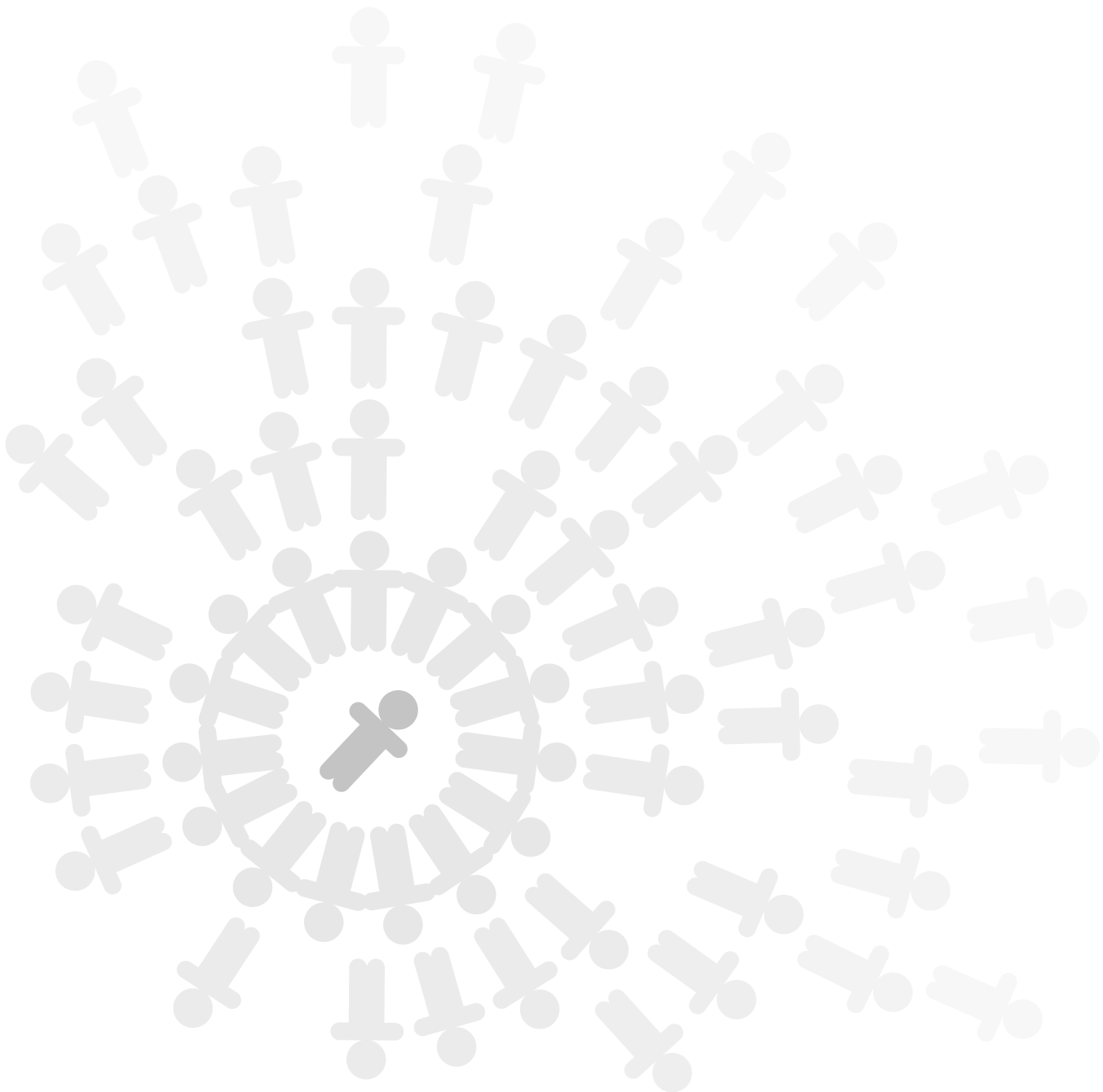


Tableau 1
Heures payées du 1^{er} septembre au 30 septembre 1998
par catégorie d'âge et selon le mode de fonctionnement par entreprise visitée

Source : Régie de l'assurance maladie du Québec SAFHAD

Entreprise	Catégories	Aide fixe	Aide variable	Allocation directe	Total
1	Moins de 65 ans	590,50	831,50	3 045,00	4 467,00
	65-74 ans	406,00	2 571,00	765,50	3 742,50
	75 ans ou plus	274,00	4 285,75	893,25	5 453,00
	Sous-total	1 270,50	7 688,25	4 703,75	13 662,50
2	Moins de 65 ans	25,50	635,00	120,00	780,50
	65-74 ans	6,00	864,00	0,00	870,00
	75 ans ou plus	73,00	1 020,50	0,00	1 093,50
	Sous-total	104,50	2 519,50	120,00	2 744,00
3	Moins de 65 ans	127,25	69,50	949,00	1 145,75
	65-74 ans	35,75	92,75	406,00	534,50
	75 ans ou plus	14,25	262,00	639,50	915,75
	Sous-total	177,25	424,25	1 994,50	2 596,00
4	Moins de 65 ans	62,00	351,00	0,00	413,00
	65-74 ans	36,00	344,50	0,00	380,50
	75 ans ou plus	18,00	410,50	0,00	428,50
	Sous-total	116,00	1 106,00	0,00	1 222,00
5	Moins de 65 ans	1 205,00	1 638,00	0,00	2 843,00
	65-74 ans	274,25	699,50	0,00	973,75
	75 ans ou plus	335,25	3 893,75	0,00	4 229,00
	Sous-total	1 814,50	6 231,25	0,00	8 045,75
6	Moins de 65 ans	159,50	169,00	612,50	941,00
	65-74 ans	157,00	564,50	32,25	753,75
	75 ans ou plus	38,75	817,00	71,50	927,25
	Sous-total	355,25	1 550,50	716,25	2 622,00
7	Moins de 65 ans	92,50	300,50	0,00	393,00
	65-74 ans	124,50	292,00	0,00	416,50
	75 ans ou plus	158,00	489,08	0,00	647,08
	Sous-total	375,00	1 081,58	0,00	1 456,58
8	Moins de 65 ans	10,44	52,92	881,70	945,06
	65-74 ans	8,64	74,16	254,46	337,26
	75 ans ou plus	0,00	108,90	450,18	559,08
	Sous-total	19,08	235,98	1 586,34	1 841,40

Tableau 2
Nombre de bénéficiaires du 1^{er} au 30 septembre 1998
selon les catégories d'âge, de mode de financement
et le nombre d'heures de services par région

Région	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	Plus de 101 heures	Total
A	Moins de 65 ans					
	Fixe	110	5	0	2	117
	Variable	135	35	5	0	175
	allocation directe	45	40	7	2	94
	65-74 ans					
	Fixe	84	2	2	0	88
	Variable	397	45	7	5	454
	Allocation directe	15	15	5	0	35
	75 ans ou plus					
	Fixe	72	2	3	2	79
	Variable	591	54	15	14	674
	Allocation directe	13	15	4	0	32
	Sous-total	1 462	213	48	25	1 748
B	Moins de 65 ans					
	Fixe	66	12	0	0	78
	Variable	139	44	7	6	196
	Allocation directe	24	4	0	1	29
	65-74 ans					
	Fixe	32	1	0	0	33
	Variable	245	24	3	1	273
	Allocation directe	15	2	0	0	17
	75 ans ou plus					
	Fixe	34	4	0	1	39
	Variable	258	40	14	5	317
	Allocation directe	7	3	0	0	10
	Sous-total	820	134	24	14	992
C	Moins de 65 ans					
	Fixe	33	2	0	0	35
	Variable	89	3	0	0	92
	Allocation directe	69	45	4	1	119
	65-74 ans					
	Fixe	55	8	0	0	63
	Variable	148	1	0	0	149
	Allocation directe	20	9	0	1	30

Région	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	Plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	71	6	3	0	80
	Variable	249	7	1	0	257
	Allocation directe	29	14	3	0	46
	Sous-total	763	95	11	2	871
D	Moins de 65 ans					
	Fixe	47	3	0	0	50
	Variable	2	1	0	0	3
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	5	0	0	0	5
	Variable	17	0	0	0	17
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	3	0	0	0	3
	Variable	30	3	0	0	33
	Allocation directe	1	0	0	0	1
	Sous-total	105	7	0	0	112
E	Moins de 65 ans					
	Fixe	73	4	0	0	77
	Variable	4	0	0	0	4
	Allocation directe	6	1	0	0	7
	65-74 ans					
	Fixe	19	2	0	0	21
	Variable	6	0	0	0	6
	Allocation directe	1	2	0	0	3
	75 ans ou plus					
	Fixe	9	0	0	0	9
	Variable	8	2	0	0	10
	Allocation directe	4	0	0	0	4
	Sous-total	130	11	0	0	141
F	Moins de 65 ans					
	Fixe	119	0	0	0	119
	Variable	244	5	0	0	249
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	39	0	0	0	39
	Variable	345	0	0	0	345
	Allocation directe	0	0	0	0	0

Région	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	Plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	50	0	0	0	50
	Variable	522	3	0	0	525
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	Sous-total	1 319	8	0	0	1 327
G	Moins de 65 ans					
	Fixe	7	1	0	0	8
	Variable	13	4	0	0	17
	Allocation directe	5	1	0	0	6
	65-74 ans					
	Fixe	6	1	0	1	8
	Variable	41	6	0	0	47
	Allocation directe	2	2	1	0	5
	75 ans ou plus					
	Fixe	1	0	0	0	1
	Variable	68	5	1	0	74
	Allocation directe	6	5	1	0	12
	Sous-total	149	25	3	1	178
H	Moins de 65 ans					
	Fixe	11	1	0	0	12
	Variable	10	0	0	0	10
	Allocation directe	4	2	0	0	6
	65-74 ans					
	Fixe	0	0	0	0	0
	Variable	33	0	0	0	33
	Allocation directe	2	1	0	0	3
	75 ans ou plus					
	Fixe	1	0	0	0	1
	Variable	42	1	0	0	43
	Allocation directe	1	1	0	0	2
	Sous-total	104	6	0	0	110
I	Moins de 65 ans					
	Fixe	16		1	0	17
	Variable	20	0	0	0	20
	Allocation directe	3	3	0	0	6
	65-74 ans					
	Fixe	5	0	0	0	5
	Variable	72	2	0	0	74
	Allocation directe	2	1	0	0	3

Région	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	Plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	4	0	0	0	4
	Variable	155	2	0	0	157
	Allocation directe	4	0	0	0	4
	Sous-total	281	8	1	0	290
J	Moins de 65 ans					
	Fixe	47	20	4	2	73
	Variable	62	20	3	5	90
	Allocation directe	22	19	6	5	52
	65-74 ans					
	Fixe	15	4	0	1	20
	Variable	63	13	5	2	83
	Allocation directe	11	12	0	0	23
	75 ans ou plus					
	Fixe	20	6	3	0	29
	Variable	112	30	15	16	173
	Allocation directe	17	15	0	0	32
	Sous-total	369	139	36	31	575
K	Moins de 65 ans					
	Fixe	17	0	0	0	17
	Variable	56	0	0	0	56
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	26	0	0	0	26
	Variable	74	0	0	0	74
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	28	0	0	0	28
	Variable	100	0	0	0	100
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	Sous-total	301	0	0	0	301
L	Moins de 65 ans					
	Fixe	3	0	0	0	3
	Variable	10	0	0	0	10
	Allocation directe	1	0	0	3	4
	65-74 ans					
	Fixe	5	2	0	1	8
	Variable	8	1	0	0	9
	Allocation directe	0	0	1	0	1

Région	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	Plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	2	0	0	0	2
	Variable	9	1	0	1	11
	Allocation directe	0	1	1	0	2
	Sous-total	38	5	2	5	50
M	Moins de 65 ans					
	Fixe	19	2	0	0	21
	Variable	20	0	0	0	20
	Allocation directe	5	5	1	0	11
	65-74 ans					
	Fixe	14	0	0	0	14
	Variable	39	0	0	0	39
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	9	0	0	0	9
	Variable	67	1	0	0	68
	Allocation directe	2	1	0	0	3
	Sous-total	175	9	1	0	185
Grand total		6 016	660	126	78	6 880

Tableau 3
Nombre de bénéficiaires du 1^{er} au 30 septembre 1998
selon le mode de financement, les catégories d'âge, le nombre d'heures de
services reçus et le mode de financement par entreprise visitée

Entreprise	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	plus de 101 heures	Total
1	Moins de 65 ans					
	Fixe	36	2	0	2	40
	Variable	52	7	1	0	60
	Allocation directe	18	55	6	3	82
	65-74 ans					
	Fixe	46	0	2	0	48
	Variable	182	13	2	3	200
	Allocation directe	10	13	2	0	25
	75 ans ou plus					
	Fixe	45	2	0	0	47
	Variable	265	13	6	9	293
	Allocation directe	13	15	3	0	31
	Sous-total	667	120	22	17	826
2	Moins de 65 ans					
	Fixe	7	0	0	0	7
	Variable	19	5	2	1	27
	Allocation directe	0	0	0	1	1
	65-74 ans					
	Fixe	1	0	0	0	1
	Variable	44	3	1	1	49
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	4	1	0	0	5
	Variable	41	2	5	2	50
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	Sous-total	116	11	8	5	140
3	Moins de 65 ans					
	Fixe	7	2	0	0	9
	Variable	10	1	0	0	11
	Allocation directe	9	18	3	3	33
	65-74 ans					
	Fixe	5	0	0	0	5
	Variable	12	0	0	0	12
	Allocation directe	7	6	0	1	14

Entreprise	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	3	0	0	0	3
	Variable	16	3	0	0	19
	Allocation directe	11	9	2	0	22
	Sous-total	80	39	5	4	128
4	Moins de 65 ans					
	Fixe	10	0	0	0	10
	Variable	63	1	0	0	64
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	8	0	0	0	8
	Variable	72	0	0	0	72
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	4	0	0	0	4
	Variable	95	0	0	0	95
	Allocation directe	1	0	0	0	1
	Sous-total	253	1	0	0	254
5	Moins de 65 ans					
	Fixe	25	12	3	2	42
	Variable	34	13	2	4	53
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	11	2	0	1	14
	Variable	39	10	0	1	50
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	8	3	2	0	13
	Variable	72	23	7	9	111
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	Sous-total	189	63	14	17	283
6	Moins de 65 ans					
	Fixe	12	2	0	0	14
	Variable	13	2	0	0	15
	Allocation directe	17	5	1	2	25
	65-74 ans					
	Fixe	4	0	0	1	5
	Variable	32	3	1	1	37
	Allocation directe	5	0	0	0	5

Entreprise	Catégories	0-20 heures	21-60 heures	61-100 heures	plus de 101 heures	Total
	75 ans ou plus					
	Fixe	5	0	0	0	5
	Variable	30	3	3	2	38
	Allocation directe	7	0	0	0	7
	Sous-total	125	15	5	6	151
7	Moins de 65 ans					
	Fixe	17	0	0	0	17
	Variable	56	0	0	0	56
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	65-74 ans					
	Fixe	25	0	0	0	25
	Variable	74	0	0	0	74
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	75 ans ou plus					
	Fixe	29	0	0	0	29
	Variable	100	0	0	0	100
	Allocation directe	0	0	0	0	0
	Sous-total	301	0	0	0	301
8	Moins de 65 ans					
	Fixe	3	1	0	0	4
	Variable	10	2	0	0	12
	Allocation directe	13	29	10	5	57
	65-74 ans					
	Fixe	2	0	0	0	2
	Variable	11	3	0	0	14
	Allocation directe	7	9	4	0	20
	75 ans ou plus					
	Fixe	0	0	0	0	0
	Variable	14	5	0	0	19
	Allocation directe	5	15	6	1	27
	Sous-total	65	64	20	6	155

Tableau 4
Nombre et pourcentage de personnes de 65 ans ou plus (en mars 1999)
ayant bénéficié du volet « aide financière » du programme
selon certaines catégories de revenus
par comparaison avec leur nombre et leur pourcentage dans la population âgée

	Programme d'exonération		Population	
	Nombre	%	Nombre	%
Au maximum du supplément de revenu garanti	2 141	20,6	61 842	6,8
Avec supplément de revenu garanti partiel	5 504	52,9	384 730	42,3
Pension de sécurité de la vieillesse seulement	2 753	26,5	463 000	50,9
TOTAL	10 398	100	909 572	100

Les entreprises d'aide domestique ont contribué à apporter d'importants changements dans les services à domicile. En l'espace de trois ans, elles se sont implantées sur l'ensemble du territoire québécois et ont vu leur nombre passer rapidement d'une vingtaine à plus d'une centaine.

Cette étude porte sur la place qu'occupent actuellement les entreprises d'aide domestique du secteur de l'économie sociale dans le soutien à domicile des personnes ayant des incapacités. Elle propose des pistes pour orienter l'évolution de ces entreprises ainsi que certaines considérations portant sur l'ensemble des services à domicile.