

Rapport sur les résultats du sondage concernant le chèque emploi-service (CES)

Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)



Aout 2011

Rapport préparé par :

CAPVISH

Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap

320, rue Saint-Joseph Est, Bureau SS-048
Québec (Québec) G1K 8G5

Téléphone : (418) 523-3065
Télécopieur : (418) 523-6823
Téléphone BRAD : (418) 523-4409

Courriel : info@capvish.org
Site Internet : www.capvish.org

Soutien statistique et graphique : Sophie Bouffard

Merci à Normand Boucher pour son soutien dans la préparation du questionnaire et la relecture du rapport.

Aout 2011

Table des matières

LISTE DES FIGURES.....	3
LISTE DES TABLEAUX.....	3
INTRODUCTION.....	4
METHODOOGIE.....	5
RESULTATS.....	6
PROFIL DES REpondANTS.....	6
OPINION DES UTILISATEURS DU CES.....	10
<i>Thèmes 1 : Le libre choix de la modalité de service.....</i>	<i>10</i>
<i>Thème 2 : La satisfaction par rapport à la mesure du CES.....</i>	<i>14</i>
CONCLUSION.....	18

Liste des figures

Figure 1: Répartition des répondants selon le groupe d'âge	6
Figure 2: Répartition des répondants selon le sexe	6
Figure 3: Répartition des répondants selon le statut de travail.....	6
Figure 4: Nombre de répondants faisant du bénévolat	7
Figure 5: Répartition des répondants selon leur région de résidence	7
Figure 6: Répartition des répondants selon le type de déficience.....	8
Figure 7: Nombre d'années en tant qu'autogestionnaire sur la mesure du CES	8
Figure 8: Répartition du nombre d'heures de services par semaine selon le plan de services	9
Figure 9: Perception du chèque emploi-service.....	11
Figure 10: Source d'information concernant la mesure du CES.....	11
Figure 11: Informations données par les CSSS/CLSC quant aux différentes modalités de services en matière de soutien à domicile.....	12
Figure 12: Possibilité de choisir.....	13
Figure 13 : Mesure du CES en tant que premier choix.....	13
Figure 14 : Désir de poursuivre avec la mesure du CES.....	13
Figure 15 : Autres formes de soutien souhaitées.....	14
Figure 16 : Besoins comblés par la mesure du CES.....	14
Figure 17 : Identification des difficultés rencontrées au regard de la mesure du CES.....	15
Figure 18 : Obligations et responsabilités à conserver et à éliminer.....	17

Liste des tableaux

Tableau 1: Mise en priorité de solutions potentielles.....	16
--	----

Introduction

La mesure du chèque-emploi service (CES) permet à une personne qui a besoin de soutien à domicile d'embaucher directement le personnel qui viendra lui fournir des services d'assistance personnelle ou d'aide domestique. Bien que cette mesure puisse comporter des avantages, de nombreuses difficultés ont été soulevées par les personnes qui l'utilisent, dont notamment la question salariale et les conditions de travail des travailleurs, ce qui a un impact direct sur le recrutement et la rétention du personnel, ainsi que des difficultés liées à l'organisation. Le mémoire « Il est moins cinq pour le chèque emploi-service » de l'Alliance Québécoise des Regroupements Régionaux pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AQRIPH), daté de juin 2009, dresse un portrait clair de la situation.

Au cours des dernières années, les organismes de défense des droits des personnes qui ont des incapacités ont fait de nombreuses démarches auprès des instances décisionnelles (ministère de la Santé et des Services sociaux et Agences de santé) afin de trouver des solutions aux problèmes et difficultés liés à l'application de cette mesure. Afin de bonifier notre compréhension de la situation et de songer à des solutions possibles, le CAPVISH a pris l'initiative de mener un sondage auprès de personnes qui utilisent le CES comme modalité pour recevoir du soutien à domicile.

Les objectifs visés par ce sondage sont de connaître :

- 1) l'opinion des utilisateurs du CES quant à la liberté du choix et à l'information reçue ;
- 2) leur satisfaction face au CES, les difficultés vécues, les aspects à conserver et ceux à changer ;
- 3) les solutions privilégiées pour résoudre les problèmes.

Méthodologie

Pour recruter les participants au sondage, nous avons utilisé diverses sources. Tout d'abord, nous avons sollicité les personnes qui étaient inscrites à la Banque de référence pour l'aide à domicile (BRAD) du CAPVISH, ce qui correspond à 163 personnes. Ensuite, les organismes responsables de banques de référence dans d'autres régions administratives au Québec ont également participé au sondage et sollicité les personnes inscrites dans leur banque respective. Il s'agit des régions de la Mauricie, du Centre du Québec, de la Côte-Nord, de l'Estrie et de Lanaudière. Finalement, le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSS-VC) a également envoyé des lettres à des personnes qui utilisent le CES, mais non inscrites à la Banque de référence du BRAD.

La sollicitation s'est faite par l'entremise d'une lettre, accompagnée du sondage, au cours du printemps et début de l'été 2010. Il était convenu avec les responsables des banques des autres régions que l'envoi postal se ferait sous leur responsabilité et qu'ils nous feraient parvenir les questionnaires complétés afin que nous puissions les compiler. Les personnes pouvaient compléter le sondage et le retourner dans une enveloppe pré-affranchie. Elles pouvaient aussi communiquer avec une personne responsable de la banque si elles avaient besoin d'aide.

Ce sondage se voulait bref afin de favoriser un bon taux de participation, tout en permettant de répondre aux objectifs visés. Ainsi, outre les questions visant à déterminer le profil socio-économiques des participants, le sondage comportait 9 questions, réparties en 2 thèmes principaux, soit le libre choix de la modalité de service et la satisfaction envers le CES. Avant son envoi, le questionnaire a été pré-testé auprès d'utilisateurs du CES afin de valider la compréhension et la pertinence des questions.

Résultats

Au total, 259 personnes ont participé au sondage. Les informations suivantes indiquent le profil des répondants. Notez que le nombre de répondants indiqué dans chaque figure varie dû à la présence de données manquantes.

Profil des répondants

La figure 1 montre le nombre de répondants selon leurs groupes d'âge : les plus nombreux sont les 55 à 64 ans (33% de l'échantillon), suivis des 45 à 54 ans (27%) et des 65 et plus (25%). La majorité, soit 66%, est de sexe féminin (voir figure 2).

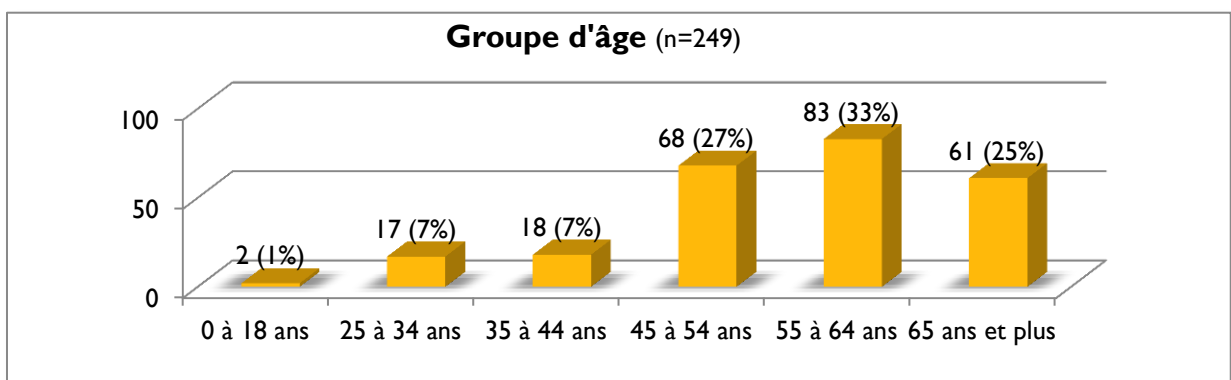


Figure 1: Répartition des répondants selon le groupe d'âge

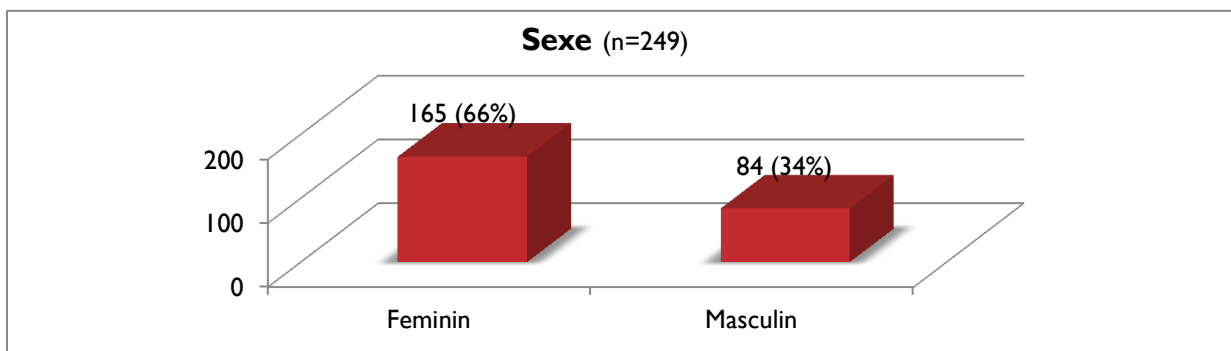


Figure 2: Répartition des répondants selon le sexe

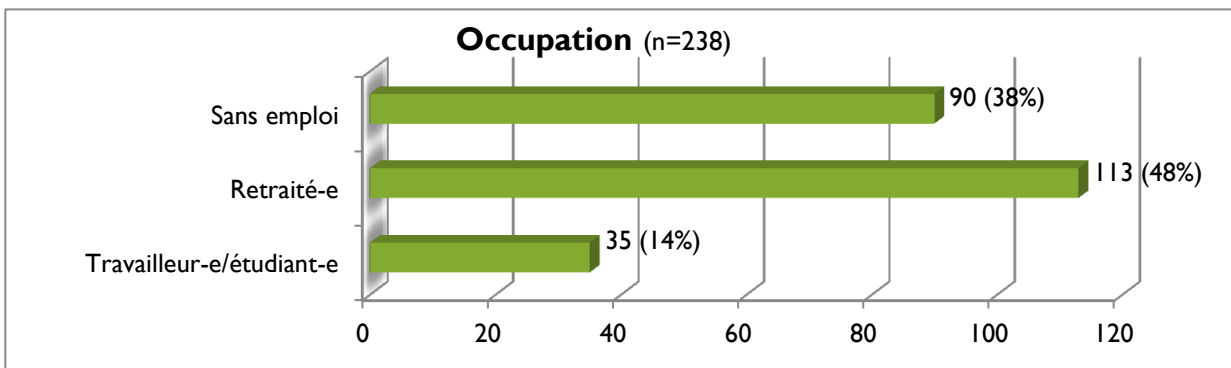


Figure 3: Répartition des répondants selon le statut de travail

La figure 3 illustre la répartition des répondants selon leur statut de travail. Les données montrent que 14% des répondants au sondage occupent un emploi ou sont aux études. La majorité a répondu être sans emploi ou être à la retraite. Par ailleurs, tel que l'illustre la figure 4, 26% ont indiqué faire du bénévolat.

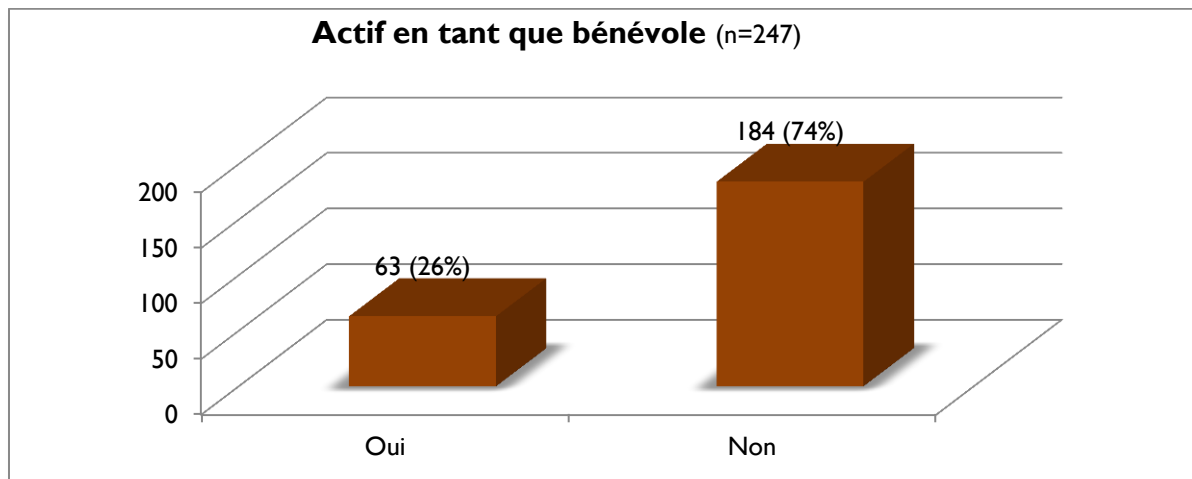


Figure 4: Nombre de répondants faisant du bénévolat

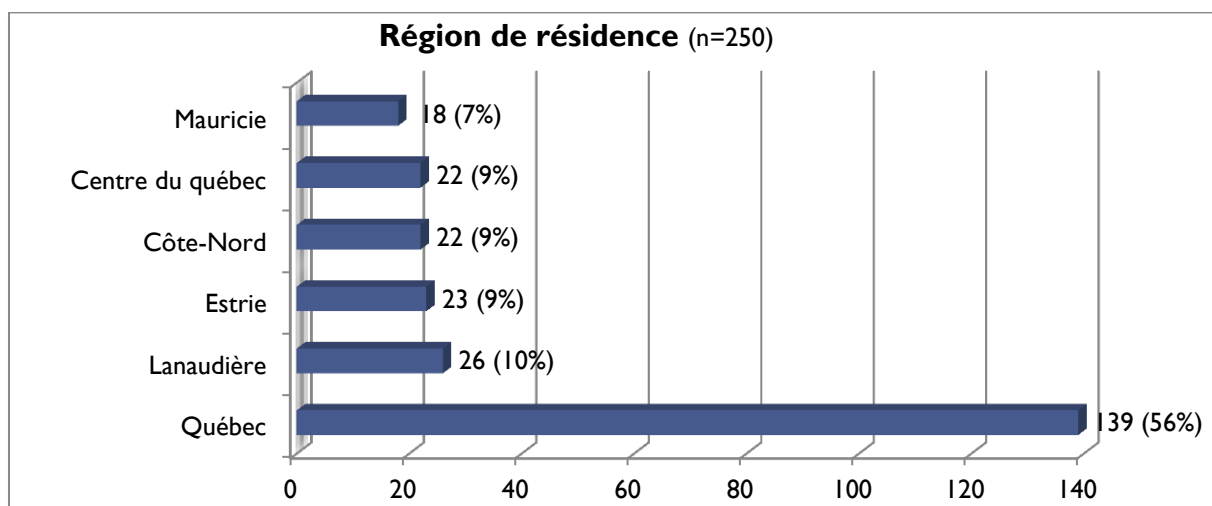


Figure 5: Répartition des répondants selon leur région de résidence

Plus de la moitié des répondants (56%) sont de la région 03 (Québec) ; les autres se répartissent entre 7% et 10% des régions suivantes : Mauricie, Centre du Québec, Côte-Nord, Estrie et Lanauidière (voir figure 5).

La figure 6 montre que 71% des répondants au sondage ont répondu avoir une déficience motrice et très peu ont indiqué une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle. Un nombre assez élevé ont coché « autres », en donnant des précisions. À la lecture des précisions données,

on constate que, dans plusieurs cas, il s'agit de situations où il y avait deux types de déficiences. Dans d'autres cas, les répondants ont préféré indiquer un diagnostic.

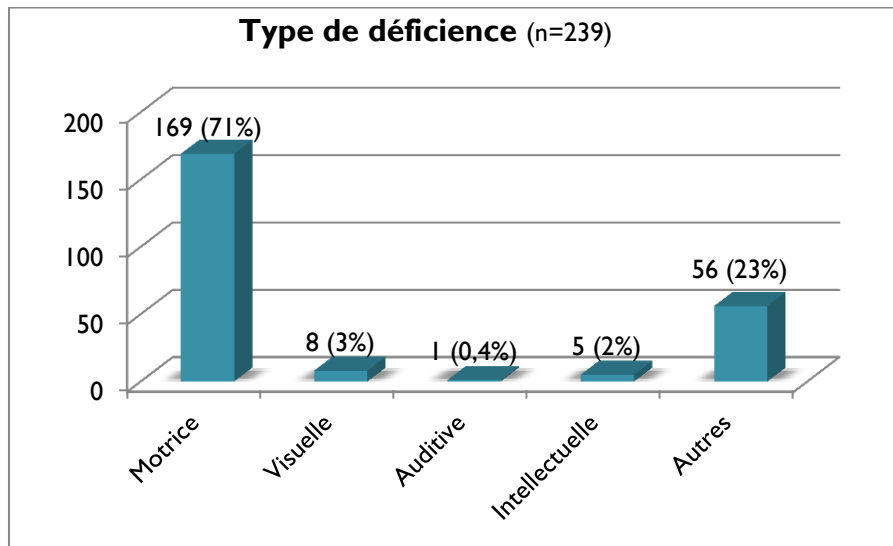


Figure 6: Répartition des répondants selon le type de déficience

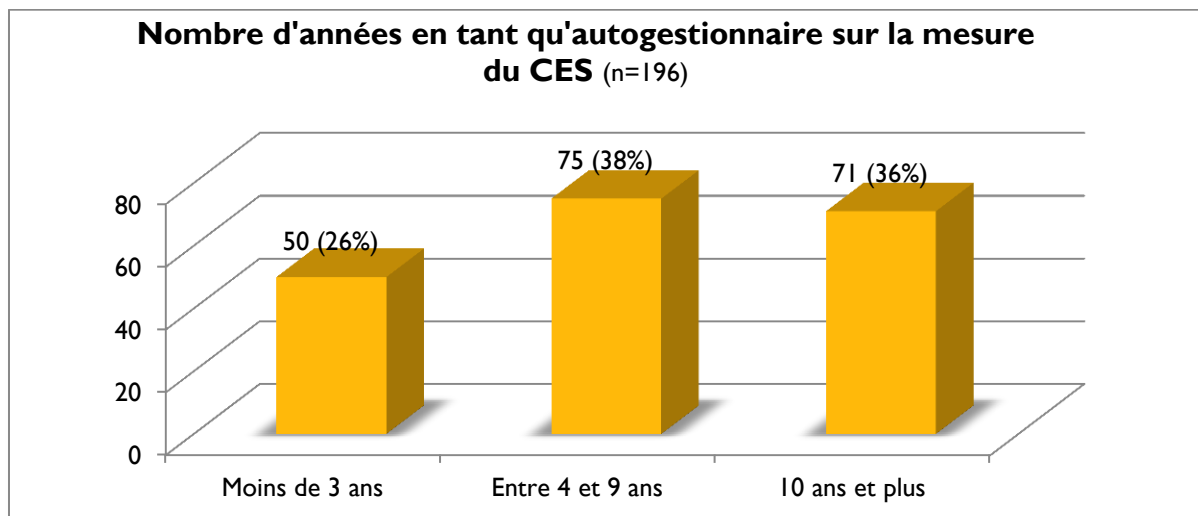


Figure 7: Nombre d'années en tant qu'autogestionnaire sur la mesure du CES

Une grande proportion de répondants est autogestionnaire sur la mesure du CES depuis plusieurs années, dont 36% depuis plus de 10 ans. Pour 26%, leur expérience en tant qu'autogestionnaire est de moins de 3 ans (voir figure 7).

La figure 8 montre la répartition du nombre d'heures de services par semaine attribuées selon le plan de services du CSSS/CLSC. On y constate une grande variabilité dans le nombre d'heures, allant de moins de 5 heures à plus de 30 heures, avec une majorité indiquant moins de 10 heures de services.

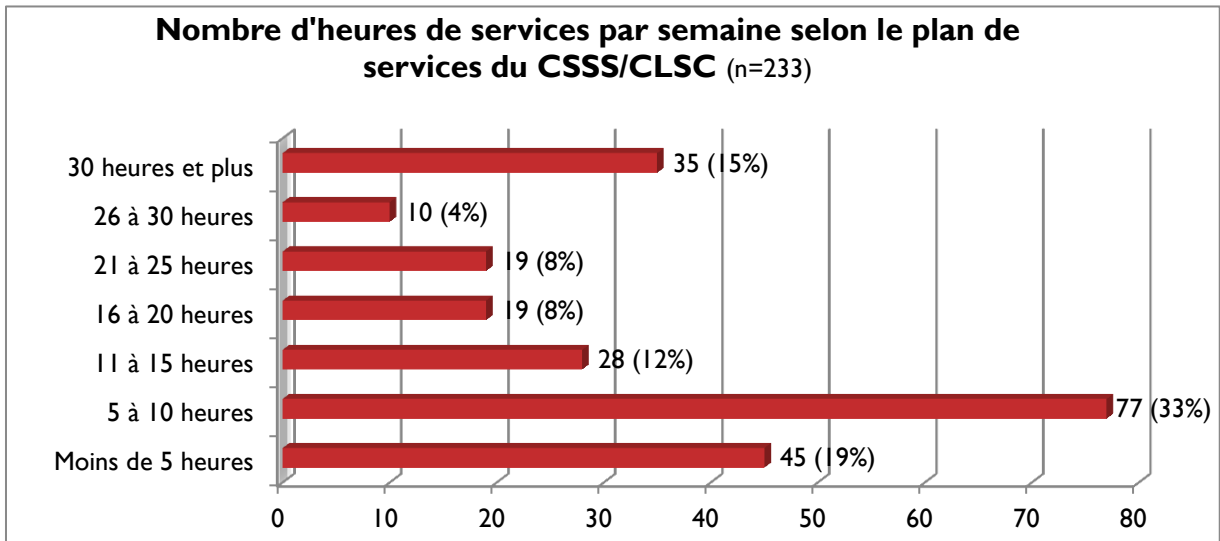


Figure 8: Répartition du nombre d'heures de services par semaine selon le plan de services

Opinion des utilisateurs du CES

Cette section présente l'opinion des utilisateurs du CES selon deux thèmes. Premièrement, on voulait savoir si la mesure du CES était un libre choix et si le degré d'information que les personnes avaient était adéquat. La deuxième section porte plutôt sur le degré de satisfaction des répondants face au CES et sur des modalités qui seraient à modifier pour l'améliorer.

Thème I : Le libre choix de la modalité de service

La figure 9 donne une indication de la perception qu'ont les répondants face à la mesure du CES. Pour la majorité d'entre eux, le CES est : 1) une mesure qui permet d'embaucher des travailleurs pour recevoir des services à domicile (76%) ; 2) une mesure qui permet de choisir ses travailleurs et de gérer les horaires selon ses besoins (71%) ; et 3) une alternative aux services offerts par le réseau de la santé et permettant d'être autonome (61%). Très peu de personnes indiquent ne pas comprendre le fonctionnement et 7% indiquent « autre » en donnant des commentaires positifs (ex. : une mesure qui me permet d'habiter avec ma famille) ou négatifs (ex. : une mesure qui me permet d'embaucher des travailleurs mais qui reste insuffisante pour combler mes besoins).

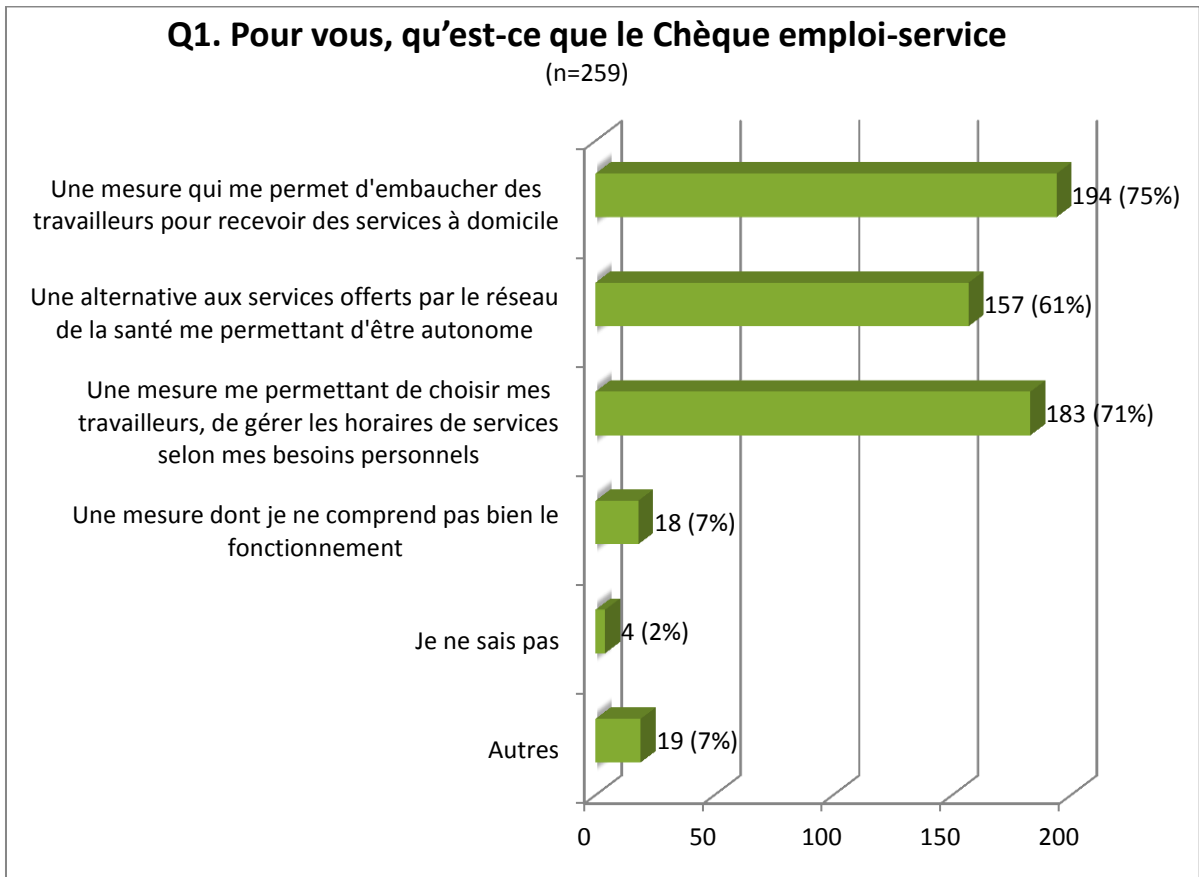


Figure 9: Perception du chèque emploi-service

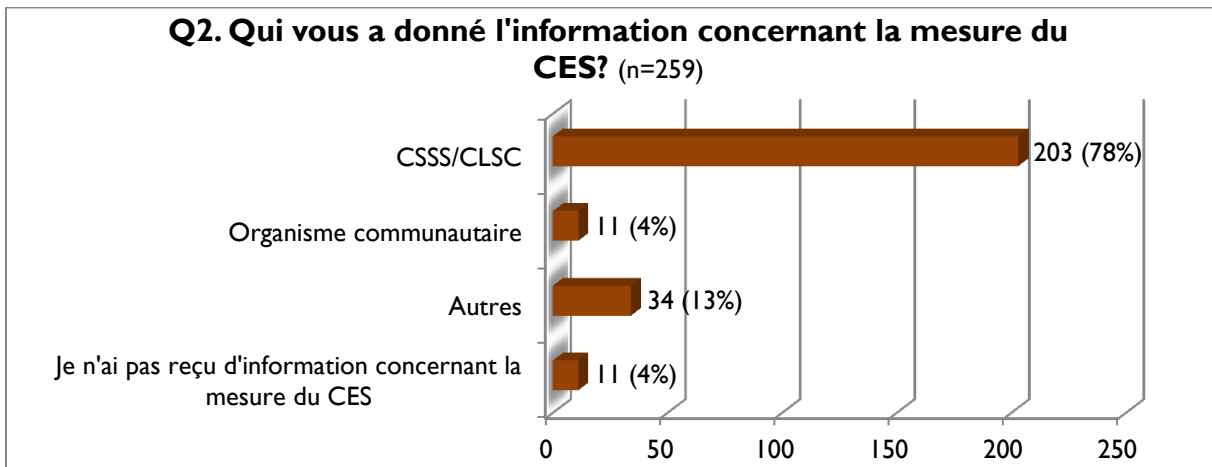


Figure 10: Source d'information concernant la mesure du CES

On a demandé aux répondants d'indiquer qui leur avait donné l'information concernant la mesure du CES. Pour la grande majorité (78%), l'information provient du CSSS/CLSC. Certains mentionnent ne pas avoir reçu d'information (4%), tandis que d'autres (4%) ont indiqué avoir eu l'information d'un organisme communautaire. 13% indiquent que l'information est venue d'une autre source, dont l'IRDPO, des amis ou autres connaissances.

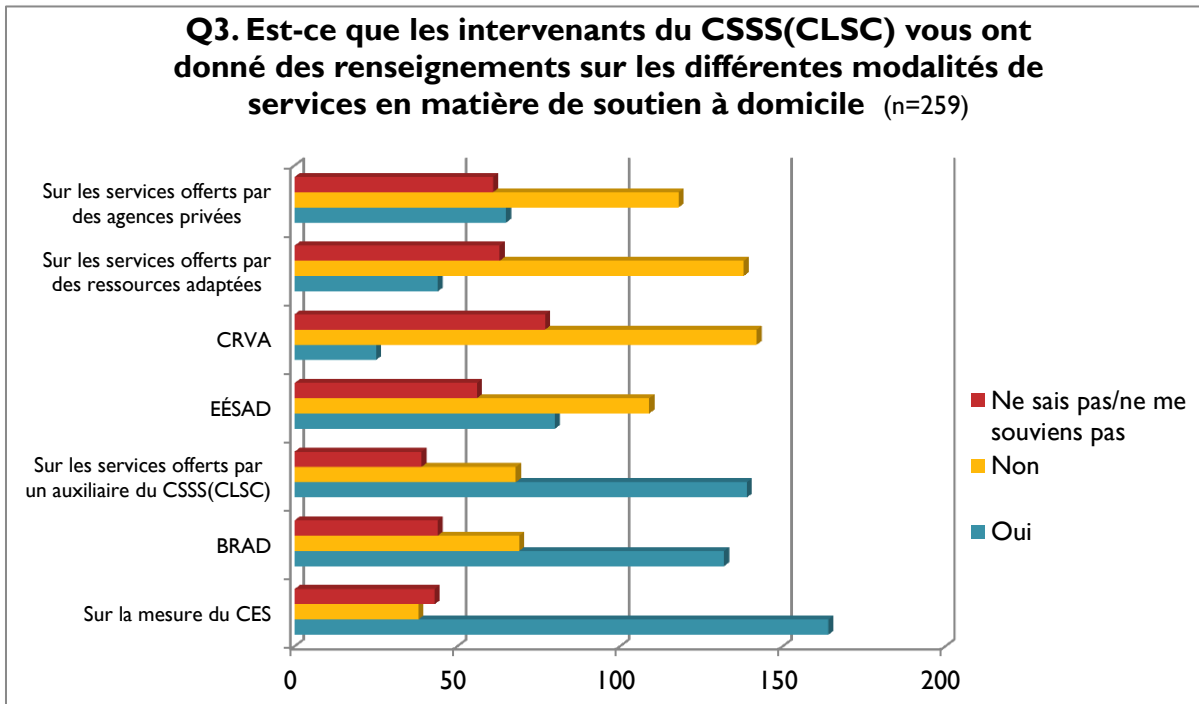


Figure 11: Informations données par les CSSS/CLSC quand aux différentes modalités de services en matière de soutien à domicile

Les répondants devaient indiquer si les intervenants du CSSS/CLSC leur avaient donné des renseignements sur les différentes modalités de services en matière de soutien à domicile. Selon les réponses obtenues (voir figure 11), il appert que les intervenants donnent principalement des informations à propos de trois modalités : la mesure du CES, les services de banque de référence pour l'aide à domicile (BRAD) et les services offerts par un auxiliaire du CSSS/CLSC. Les autres modalités de service sont moins fréquemment abordées.

Par ailleurs, 72% des répondants ont indiqué que les intervenants du CSSS/CLSC leur avaient donné la possibilité de choisir. Par contre, pour 28%, ce choix n'a pas été offert (voir figure 12). Pour ceux qui avaient la possibilité de choisir, la mesure du CES était pour 91% leur premier choix (voir figure 13).

Q4. Est-ce que les intervenants du CSSS (CLSC) vous ont donné la possibilité de choisir la modalité de services qui vous convenait le mieux? (n=247)

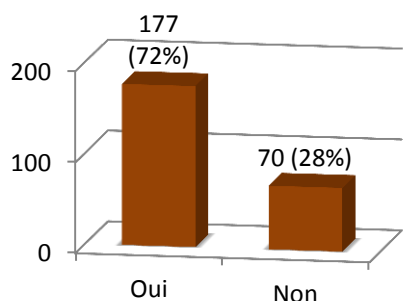


Figure 12: Possibilité de choisir

Q4 a) Si oui, est-ce que la mesure du CES était votre premier choix? (n=171)

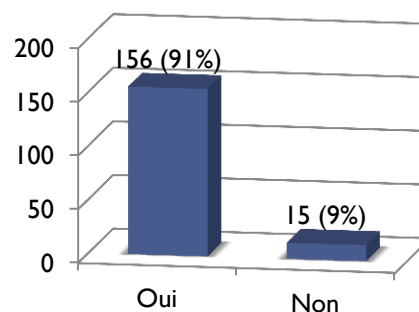


Figure 13 : Mesure du CES en tant que premier choix

Q5. Désirez-vous poursuivre avec la mesure du CES? (n=251)

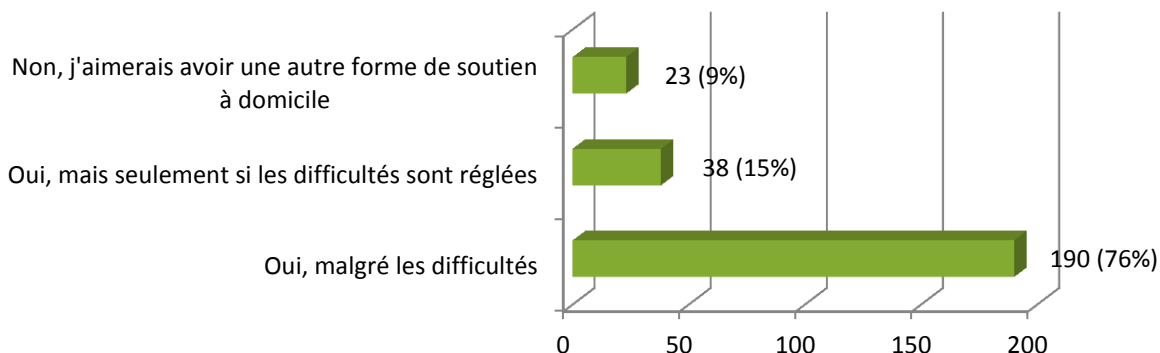


Figure 14 : Désir de poursuivre avec la mesure du CES

La figure 14 montre que 9% des répondants aimeraient avoir une autre forme de soutien à domicile, tandis que la majorité désire poursuivre avec la mesure du CES. Par contre, pour 15% des répondants, leur désir de poursuivre est conditionnel à la mise en place de solutions, alors que 76% désirent poursuivre malgré la présence des difficultés. Ce fort taux, qui n'indique nullement que le statu quo doit être envisagé, démontre surtout que les avantages du CES, soit la possibilité de choisir son personnel et de gérer soi-même son horaire, sont primordiaux. Les résultats présentés à la figure 18 vont d'ailleurs dans ce sens.

Parmi le 9% de répondants qui aimeraient avoir une autre forme de mesure, 52% indiquent préférer une forme de soutien provenant d'un organisme à but non lucratif et 38 % autres, qui sont souvent une combinaison d'organismes sans but lucratif et de service privé ou CSSS/CLSC (voir figure 15).

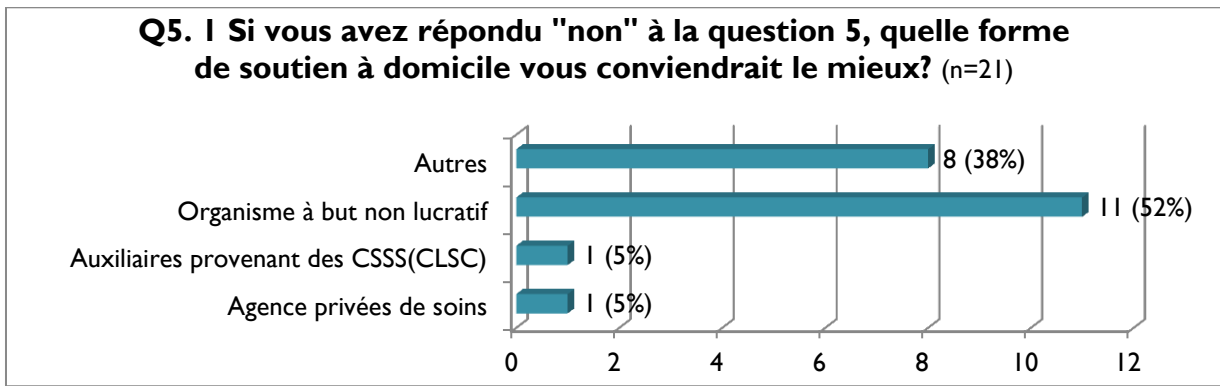


Figure 15 : Autre forme de soutien souhaitée

Thème 2 : La satisfaction par rapport à la mesure du CES

Le thème 2 porte sur la satisfaction concernant la mesure du CES et sur des suggestions d'amélioration.

Plus de la moitié des répondants indiquent que le CES ne répond pas à la totalité de leurs besoins de soutien à domicile, tandis que 43% ont indiqué que la mesure répondait à 100% de leur besoin (voir figure 16).

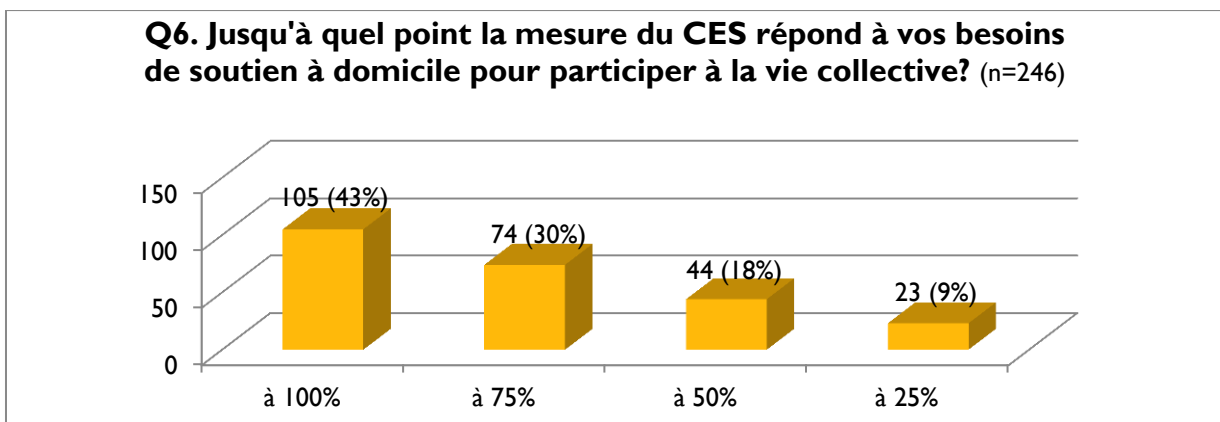


Figure 16 : Besoins comblés par la mesure du CES

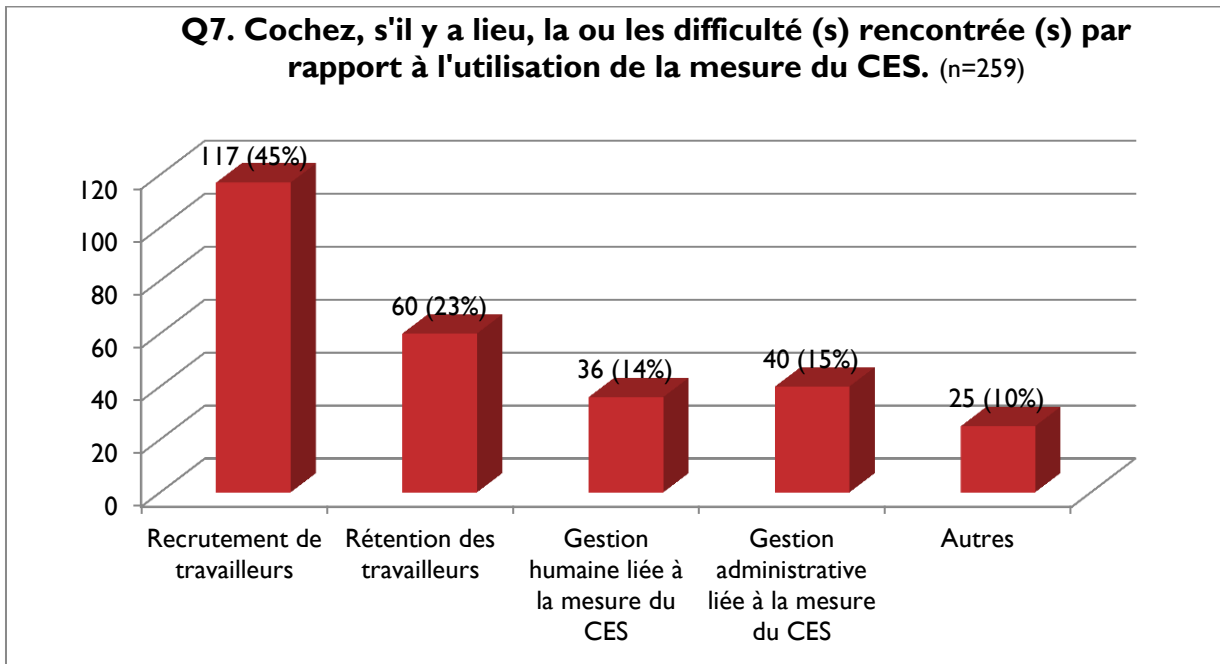


Figure 17 : Identification des difficultés rencontrées au regard de la mesure du CES

La figure 17 indique les difficultés que les utilisateurs de la mesure du CES rencontrent. La principale difficulté a trait au recrutement des travailleurs (45%), suivi de la rétention des travailleurs (23%) et, à part presque égale, à la gestion administrative (15%) et la gestion humaine (14%). Parmi les autres difficultés rencontrées, certains répondants ont ajouté les salaires trop bas, le manque d'heures allouées, des exemples de problèmes avec les employés et des problèmes administratifs.

À partir d'une liste de solutions potentielles, on a aussi demandé aux répondants d'indiquer sur une échelle de 1 à 10, les solutions qu'ils aimeraient voir mettre en priorité. Les numéros des énoncés sont les suivants :

Numéro d'énoncé	Énoncé complet
1	Réviser le nombre d'heures au plan de services
2	Augmenter le tarif horaire des travailleurs du CES pour être compétitif avec les postes similaires
3	Indexer annuellement le taux horaire
4	Rembourser des frais de déplacements (modalité à développer pour ce type de travailleurs)
5	Financer de la formation spécifique pour les travailleurs du CES
6	Financer de la formation continue pour les travailleurs du CES
7	Informers les gestionnaires-usagers sur leurs responsabilités en tant qu'employeur concernant les contributions obligatoires (cotisation à la Régie des Rentes du Québec, à l'assurance emploi, à l'impôt provincial et fédéral, au Régime québécois d'assurance parentale)
8	Offrir des mesures préventives telle la vaccination gratuite pour

	l'influenza et l'hépatite B
9	Offrir un minimum de trois heures payées pour un service de base d'une heure ou de deux heures
10	Reconnaître le statut d'employé, face aux normes du travail, pour les travailleurs du CES
11	Autres

Le tableau 1 ci-dessous indique les réponses des répondants. Ainsi, l'énoncé numéro 1, soit « réviser le nombre d'heures au plan de services » est mis comme la priorité numéro 1 pour 32% des répondants et priorité numéro 2 pour 39%. L'énoncé numéro 2, soit « augmenter le tarif horaire des travailleurs du CES pour être compétitif avec les postes similaires » est considéré comme la priorité numéro 2 et numéro 3 pour respectivement 28% et 24% des répondants.

De manière globale, on constate que les priorités identifiées par les répondants suivent l'ordre de présentation des énoncés dans la question. Outre la révision du nombre d'heures au plan de service et l'augmentation du tarif horaire, les deux autres énoncés suivants, soit l'indexation du taux horaire et le remboursement des frais de déplacement sont parmi les priorités identifiées par les répondants au sondage, ce qui va en appui aux revendications du milieu associatif.

Tableau 1: Mise en priorité de solutions potentielles

% de chaque énoncé selon le rang choisi ¹											
Rang	Énoncés										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	32	7	7	7	6	5	6	8	7	13	-
2	39	28	9	7	4	4	3	3	2	3	-
3	6	24	26	12	5	7	6	6	4	3	-
4	4	15	18	15	11	9	9	7	7	6	-
5	4	3	7	10	15	16	16	13	14	3	-
6	1	4	6	9	13	14	12	13	16	12	-
7	4	3	2	9	7	9	16	12	20	18	-
8	2	3	7	4	14	8	14	16	9	23	18
9	5	5	7	13	12	16	9	9	14	9	18
10	5	9	11	14	11	14	9	13	6	10	64
11	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-

¹ Vert foncé : % le plus élevé de l'énoncé
Vert pale : % le 2^{ème} plus élevé de l'énoncé
Rouge : énoncé autre qui était facultatif

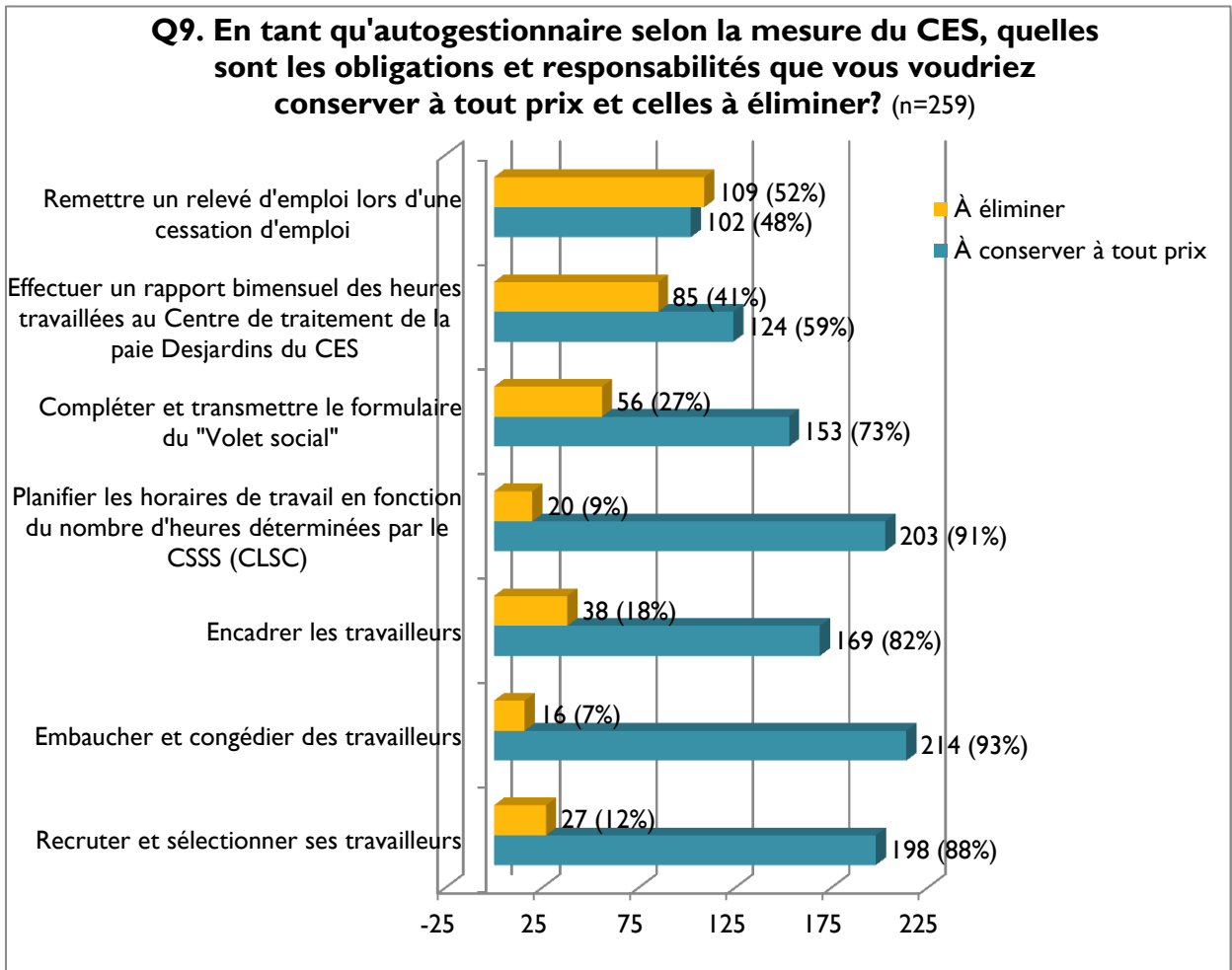


Figure 18 : Obligations et responsabilités à conserver et à éliminer

La figure 18 montre les obligations et responsabilités reliées à la mesure du CES que les répondants ont indiqué vouloir conserver ou vouloir éliminer. On constate qu'une forte proportion de répondants souhaite conserver, dans l'ordre d'importance : l'embauche et le congédiement des travailleurs (93%), la planification des horaires de travail (91%); le recrutement et la sélection (88%), l'encadrement des travailleurs (82%). Cette réponse indique clairement que les éléments d'empowerment et d'autodétermination associés au CES sont cruciaux. Le rapport bimensuel et le relevé d'emploi lors d'une cessation sont les tâches que plusieurs personnes voudraient voir éliminer.

CONCLUSION

Selon les renseignements recueillis dans ce court sondage, la majorité des répondants perçoivent le CES comme une mesure qui permet d'embaucher des travailleurs, de les choisir et d'être autonome en ce qui a trait à la gestion de leurs soins personnels et domestiques. Plusieurs difficultés rencontrées, telles le recrutement et la rétention des travailleurs, ainsi que la gestion administrative et humaine étaient déjà connues, mais le sondage vient confirmer l'ampleur de cette situation. Malgré ces difficultés et, bien que plus de la moitié des répondants affirment que tous leurs besoins ne sont pas comblés, une forte proportion mentionnent qu'ils désirent poursuivre avec cette mesure. Les récents travaux d'Ex Aequo portant sur les services de soutien à domicile² montrent que, malgré les embûches du CES, c'est quand même ce mode de prestation qui semble le mieux répondre aux attentes de certaines personnes. Cela suggère que l'autodétermination, rendue possible grâce à cette mesure, est de première importance pour les personnes qui l'utilisent. D'ailleurs, l'embauche, le recrutement et la sélection des travailleurs, de même que la planification des horaires et l'encadrement des travailleurs sont parmi les modalités que les utilisateurs du CES tiennent à conserver. Toutefois, il est essentiel de trouver des solutions aux difficultés rencontrées. Les solutions prioritaires proposées sont de réviser à la hausse le nombre d'heures au plan de services, d'augmenter le tarif horaire et de l'indexer annuellement et de rembourser les frais de déplacement.

² Ex Aequo. Inclusion sociale et services de maintien à domicile. Une question de justice. Recherche-action 2009-2010.