

---

## **5.7 Soutien au travail autonome**

---

## Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Description de la mesure .....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1. Objectifs de la mesure.....   | 5         |
| 1.2. Description de la mesure.....   | 5         |
| <b>2. Participation des individus .....</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1. Admissibilité des participants .....  | 6         |
| 2.2. Le client dépose sa demande directement au CLD/organisme<br>coordonnateur ..... | 12        |
| 2.2.1. Référence des participants .....  | 13        |
| 2.2.2. Territoire géographique d'implantation .....                                  | 13        |
| 2.3. Soutien du revenu .....   | 14        |
| 2.3.1. L'allocation d'aide à l'emploi .....  | 14        |
| 2.3.2. Frais supplémentaires .....   | 14        |
| 2.3.3. Frais généraux pour personnes handicapées .....                               | 14        |
| 2.4. Participation à la mesure.....  | 15        |
| 2.4.1. Début de participation.....   | 15        |
| 2.4.2. Suivi de la participation.....  | 15        |
| 2.4.3. Fin de participation .....  | 16        |
| <b>3. Gestion de la mesure.....</b>  | <b>17</b> |
| 3.1. Rôle et responsabilités des intervenants.....                                   | 17        |
| 3.1.1. Le centre local d'emploi .....  | 17        |
| 3.1.2. Le Centre local de développement/organisme coordonnateur .....                | 17        |
| 3.1.3. Le comité de sélection .....  | 18        |
| 3.1.4. Le comité ad hoc de traitement des plaintes .....                             | 19        |
| 3.2. Admissibilité/exclusion des intervenants .....                                  | 19        |
| <b>4. Phases de la mesure .....</b>  | <b>21</b> |
| 4.1. Phase préparatoire.....   | 21        |
| 4.1.1. Élaboration du plan d'affaires .....  | 21        |
| 4.1.2. Phase conditionnelle durant la phase préparatoire .....                       | 22        |
| 4.2. Phase de démarrage.....   | 22        |

|   |                  |
|---|------------------|
|   | <b>RÉFÉRENCE</b> |
| 4.2.1. Suivi de la mise en œuvre du plan d'affaires .....                                       | 22               |
| 4.3. Phase postdémarrage .....  | 22               |
| 4.4. Activités admissibles .....  | 23               |
| <b>5. Gestion du contrat/entente .....</b>  | <b>24</b>        |
| 5.1. Cycle de gestion d'un contrat/entente de service.....                                      | 24               |
| 5.2. Détermination des coûts (fourchettes de coûts).....  | 26               |
| 5.3. Modèle de négociation des contrats/ententes.....   | 26               |
| 5.3.1. Étape 1 : Demande de services d'Emploi-Québec au<br>CLD/organisme coordonnateur.....     | 27               |
| 5.3.2. Étape 2 : Offre de service du CLD/organisme coordonnateur à<br>Emploi-Québec.....        | 27               |
| 5.3.3. Étape 3 : Analyse de l'offre de service par Emploi-Québec .....                          | 28               |
| 5.3.4. Étape 4 : Établissement du coût/client et des conditions des<br>contrats/ententes .....  | 28               |
| 5.4. Facteurs d'appréciation .....  | 29               |
| 5.4.1. Nature du service et facteurs d'appréciation .....                                       | 29               |
| 5.4.1.1. Facteur 1 : Intervention directe auprès du participant.....                            | 30               |
| 5.4.1.2. Facteur 2 : Intervention indirecte en lien avec le participant ..                      | 30               |
| 5.4.1.3. Facteur 3 : Soutien postparticipation.....   | 31               |
| 5.4.1.4. Facteur 4 : Travail préalable à la participation .....                                 | 32               |
| 5.5. Coûts hors balises.....  | 33               |
| 5.6. Durée et intensité de la mesure .....  | 33               |
| 5.6.1. Durée de participation.....  | 33               |
| 5.6.2. Intensité .....  | 33               |
| 5.7. Rédaction et signature des contrats/ententes de service et entrées au<br>système MSE ..... | 34               |
| 5.8. Reddition de comptes* .....  | 34               |
| 5.8.1. Tableau des indicateurs.....   | 35               |
| 5.8.2. Définition des indicateurs.....  | 36               |
| 5.8.3. Le suivi des résultats .....   | 38               |
| 5.8.4. La reddition de comptes .....  | 39               |
| 5.8.5. La production du rapport de résultats .....  | 39               |
| 5.8.5.1. Qui produit le rapport à qui?.....   | 39               |
| 5.8.5.2. Le rapport rend compte de quoi? .....  | 40               |

|   | <b>RÉFÉRENCE</b> |
|---|------------------|
| 5.8.5.3. Le rapport est produit quand? .....    | 40               |
| 5.8.6. Le contenu du rapport de résultats ..... | 40               |
| 5.9. Suivi de l'entente .....                   | 40               |
| 5.10. Évaluation finale et clôture .....        | 41               |
| <b>6. Formulaires .....</b>                     | <b>42</b>        |
| <b>7. Annexes .....</b>                         | <b>43</b>        |

## 1. Description de la mesure

### 1.1. Objectifs de la mesure

La mesure a les objectifs suivants :

- soutenir les individus admissibles, aptes à mettre en œuvre un projet viable d'entreprise;
- favoriser la création d'emplois par la création d'entreprises;
- offrir aux travailleurs autonomes prestataires de l'aide financière de dernier recours la possibilité de consolider leur activité d'entreprise ou de travailleur autonome;
- diversifier les économies locales dans un contexte de développement économique stratégique;
- aider les individus à retrouver leur autonomie financière.

### 1.2. Description de la mesure

La mesure « *Soutien au travail autonome* » vise à fournir de l'aide sous forme d'encadrement, de conseils techniques et de soutien financier aux personnes admissibles afin qu'elles atteignent l'autonomie sur le marché du travail en créant ou en développant une entreprise ou en devenant travailleur autonome.

La mesure est découpée en 3 phases : la phase préparatoire, la phase de démarrage et la phase de postdémarrage.\*

La mesure « *Soutien au travail autonome* » est une mesure orientée vers l'employabilité comportant un volet économique lié au lancement d'une entreprise et à l'autonomie du travail. Ainsi, en plus de l'employabilité des participants, un projet d'affaires doit être pris en considération. Ces particularités de la mesure se concrétisent dans la collaboration entre le centre local d'emploi (CLE) et le centre local de développement (CLD)/organisme coordonnateur en ce qui a trait à son application.

La mesure s'inscrit dans l'axe création d'emploi de la Politique active du marché du travail et est financée par le Fonds de développement du marché du travail.

Il appartient aux instances locales de déterminer, à partir des ressources disponibles, la part qu'elles consacrent à cette mesure et ce, en fonction des besoins de leur clientèle et des stratégies d'intervention privilégiées, établies par la direction régionale en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

\* La description des 3 phases se retrouve au [point 4 « Phases de la mesure »](#)

**RÉFÉRENCE****2. Participation des individus****2.1. Admissibilité des participants**

La décision de référer un participant à cette mesure doit être fondée sur **l'évaluation des besoins** de la personne telle qu'établie dans le cadre de l'Approche d'intervention et intégrée à l'analyse économique liée à l'admissibilité du projet d'affaires.

Le dispositif de repérage de même que l'analyse des besoins effectués lors de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi doivent permettre de désigner comme participants à la mesure des personnes à risque de chômage prolongé. Les personnes à risque de chômage prolongé sont des personnes avec ou sans soutien public du revenu, en emploi ou sans emploi qui, en l'absence d'une intervention d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger. Cette période peut être plus ou moins longue.\*

**Conditions générales**

Les participants à cette mesure doivent s'inscrire dans l'une des catégories suivantes, telles que définies dans les modalités d'application approuvées par le Conseil du trésor :

- ↗ participants de l'assurance-emploi;
- ↗ prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours (prestataires de l'aide sociale et prestataires de la solidarité sociale);
- ↗ personnes « sans soutien public du revenu »;
- ↗ travailleurs à statut précaire; selon le lexique d'Emploi-Québec : « L'emploi précaire peut se définir comme atypique (comportant un contrat de travail dont la fin est prévue et dont le nombre d'heures est inférieur à 30 heures semaines). Occupé involontairement par la personne (la personne occuperait un emploi typique si elle avait le choix) et offrant une rémunération annuelle inférieure au seuil de faible revenu, tel que défini par Statistique Canada. »;
- ↗ participants au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources;
- ↗ participants au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement;
- ↗ participants d'Alternative jeunesse.

**Sont exclus :**

- ↗ les revendicateurs du statut de réfugié;
- ↗ les personnes qui possèdent un permis de travail temporaire;

Particularités pour la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine concernant

- [l'admissibilité des participants](#)

\* Voir le document « [Emploi-Québec - Plan d'action 2010-2011](#) » (page 52, note 38)

2.1. Admissibilité des participants

**RÉFÉRENCE**

- ↪ les personnes désirant créer leur entreprise ou leur travail autonome en exerçant une profession régie par un ordre professionnel (référence : liste des 46 ordres professionnels au Québec régis par l'Office des professions\*) ne sont pas admissibles à la mesure;
- ↪ le personnel rémunéré à la commission est exclu également de la mesure.

\* [Liste des 46 ordres professionnels au Québec régis par l'Office des professions](#)

**Conditions particulières**

L'agent d'aide du CLE et le CLD/organisme coordonnateur doivent tenir compte des éléments suivants dans l'évaluation du candidat et de son projet d'entreprise.

Évaluation du candidat

Il doit :

- posséder un profil d'entrepreneur\*\*;
- manifester de la motivation pour devenir entrepreneur;
- posséder une expérience ou des compétences en lien avec le projet;
- présenter une ébauche écrite de projet d'entreprise;
- présenter un curriculum vitae;
- apporter une contribution au financement du projet au moins équivalente à 15 % de l'allocation versée au participant. Cette contribution peut être en argent ou sous forme de biens tels : meubles, outillage, locaux, équipement, etc.;
- s'engager à ce que son activité principale consiste à travailler au démarrage de son entreprise et ce, durant un minimum de 40 heures semaines :
  - la personne ayant des revenus de travail à titre de salarié et dont la durée hebdomadaire du travail ne dépasse pas 20 heures doit faire la preuve que son activité principale est le démarrage de son entreprise et qu'elle y consacre un minimum de 40 heures par semaine;
  - le participant ne pouvant respecter son engagement doit donc faire un choix entre le maintien de sa participation à la mesure *Soutien au travail autonome* et le travail qui lui est offert.
- être libéré de tout jugement de faillite et produire le certificat de libération;
- accepter d'être suivi par le coordonnateur tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre de son projet;

\*\* Outil – Profil d'entrepreneur – Évaluation sommaire du profil d'entrepreneur d'un éventuel candidat – [version française](#) et [version anglaise](#)

- ne pas avoir, dans le passé, mis fin volontairement, à sa participation lors de la phase préparatoire ou de démarrage d'un projet mis sur pied dans le cadre d'une mesure de démarrage d'entreprise telle que : Travail indépendant, Soutien à l'emploi autonome ou « *Soutien au travail autonome* »;
- ne pas avoir un passif important réel ou éventuel;
- ne pas être impliqué dans un litige ou toute autre procédure judiciaire susceptible de compromettre sa capacité de répondre aux conditions précédemment énumérées et, par le fait même, de comporter un risque pour la viabilité du projet.

Évaluation du projet d'entreprise

Pour être admissibles, les projets d'entreprise doivent posséder les caractéristiques suivantes :

- créer une nouvelle entreprise et en détenir le contrôle;
- acheter une entreprise autonome existante;
- consolider des activités de travail autonome dans le cas des travailleurs autonomes prestataires de l'aide financière de dernier recours (voir plus loin dans le texte pour précisions);
- viser le travail autonome ou l'entreprise individuelle quel que soit le statut juridique de l'entreprise incluant les coopératives de travailleurs (voir plus loin dans le texte pour coopérative de travailleurs);
- pour être accepté au comité de sélection, le projet d'entreprise proposant des activités à caractère saisonnier doit démontrer sa viabilité à soutenir financièrement le ou les participants durant l'année entière afin de ne plus avoir besoin de recourir au soutien public du revenu;
- établir son entreprise à l'intérieur du territoire géographique du Québec et s'inscrire dans le cadre du plan d'action local pour l'économie et l'emploi.

**Situation particulière :**

• **Projet d'entreprise en association**

Le participant peut présenter un projet d'entreprise en association avec des personnes non admissibles à la mesure. Dans un tel cas, il doit démontrer qu'il exerce le contrôle de l'entreprise. Il doit fournir, en annexe de son plan d'affaires, une description de la répartition de la propriété de l'entreprise ou la convention entre les associés ou les actionnaires.

Dans le cas d'un projet présenté par plusieurs participants à la mesure, les responsabilités à l'égard de l'entreprise doivent être partagées également.

• **Les coopératives de travailleurs**

Les coopératives de travailleurs sont les seules coopératives admissibles\* à la mesure *Soutien au travail autonome* (STA).

Un maximum de 10 travailleurs, voulant partager leurs habilités respectives et décidant d'adopter le modèle coopératif à but lucratif, peuvent soumettre une demande.

Une coopérative de travailleurs qui prévoit plus d'une catégorie de membres et dont les membres travailleurs perdent le contrôle de la coopérative à but lucratif à cause de ce choix de structure n'est pas admissible.

Durant la période de démarrage du projet d'entreprise, aucun sociétaire participant à la mesure *Soutien au travail autonome* et recevant du soutien du revenu à cette fin ne peut retirer un revenu d'emploi venant de la coopérative.

Les travailleurs coopérants doivent faire la preuve, à l'intérieur de leur plan d'affaires et des prévisions s'y rattachant, que l'entreprise sera rentable après la période de soutien financier et que tous les membres, qu'ils soient participants à la mesure *Soutien au travail autonome* ou non, pourront y tirer un revenu suffisant pour subvenir à leurs besoins.

• **Consolidation d'activités de travail autonome pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours\***

Le client prestataire de l'aide financière de dernier recours déclarant des revenus de travailleur autonome peut éventuellement déposer une demande *Soutien au travail autonome* afin d'obtenir un support technique et du soutien financier, pour consolider ses activités de travail autonome.

L'élaboration d'un projet de consolidation doit se faire avec les mêmes critères qu'un projet de démarrage d'entreprise et suivre le même cheminement d'analyse et de support.

Avant de prendre la décision de référer la personne demanderesse à la mesure STA, l'agent d'aide à l'emploi doit prendre connaissance des faits relatifs à la non-rentabilité de la première tentative de démarrage, afin de déterminer si le problème réside au niveau des capacités de la personne ou touche plutôt des facteurs hors de son contrôle.

Un client prestataire de l'aide financière de dernier recours n'ayant jamais utilisé de mesure de démarrage, mais déclarant des revenus de travail autonome, pourrait être dirigé au CLD/organisme coordonnateur afin d'évaluer le potentiel de redresser ou consolider ses activités autonomes afin de déterminer si l'investissement peut atteindre la rentabilité.

\* [Admissibilité des coopératives](#)

\* [Consolidation d'activités de travail autonome pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours](#)

Dans les cas où le CLD/organisme coordonnateur constate que le projet de consolidation n'offre que peu ou pas de potentiel, celui-ci doit refuser le projet et doit inviter le client à retourner auprès de son agent afin d'explorer d'autres avenues.

Un client ne peut présenter à répétition une demande *Soutien au travail autonome* pour consolider des activités de travail autonome dans un même domaine, à moins que le nouveau projet d'entreprise propose une approche différente permettant d'envisager de bonnes chances de rentabilité pour cette nouvelle entreprise.

• **Participation multiple et réadmission**

Le participant/client bénéficie une fois de la mesure STA. Sa participation est basée sur un Parcours établi avec le CLE. Son profil entrepreneurial est analysé par le CLE mais confirmé par le CLD/organisme coordonnateur. Son projet est évalué par un comité de sélection. La décision est finale.

Une seconde participation à STA se doit d'être **très exceptionnelle** et démontrer clairement, dans le cadre du Parcours, les raisons de cette nouvelle participation et une justification de ce qui s'est passé sur la précédente. Une seconde phase préparatoire sera refusée compte tenu que le participant a appris comment élaborer un plan d'affaires lors de la première participation. Les raisons et motifs devront être documentés au Parcours du participant ainsi que dans son contrat/entente. Mais, en tout temps, le participant ne doit pas avoir mis fin volontairement à sa participation lors de la phase préparatoire ou de démarrage d'un projet mis sur pied dans le cadre d'une mesure de démarrage d'entreprise.

Le client ne peut bénéficier d'une seconde participation à la mesure STA pour redémarrer un projet similaire d'entreprise sur le même territoire ou sur un autre territoire.

• **Notion de promotion et de référence**

Les CLE et les CLD/organismes coordonnateurs font la promotion de la mesure STA.

En tout temps, la référence se fait par le CLE dans le cadre d'un Parcours avec le participant.

De son côté, le participant doit :

- ↳ avec le CLE, établir un Parcours pour le rendre admissible à la mesure STA;
- ↳ avec le CLD/organisme coordonnateur, recevoir une confirmation de son profil entrepreneurial;
- ↳ avec le CLD/organisme coordonnateur, le comité de sélection ou le comité d'approbation (selon la région), obtenir une décision positive pour le démarrage du projet.

**RÉFÉRENCE**

• **Entreprises exclues**

- les franchises, les bannières, les licences ou toutes autres entreprises ayant une apparence de dépendance;
- les entreprises à caractère sexuel, religieux, politique ou toute autre entreprise dont les activités portent à controverse et avec lesquelles il serait déraisonnable d'associer les noms du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et d'Emploi-Québec;

Par exemple : agences de rencontres, jeux de guerre, tarot, numérologie, astrologie, cours de croissance personnelle, boutiques de prêts sur gage, etc.

- les entreprises faisant l'objet exclusivement d'une consolidation financière;

Exception : Cette règle ne s'applique pas aux prestataires de l'assistance-emploi qui déclarent des revenus d'un travail autonome et qui développent l'activité qu'ils exercent déjà.

- le travail autonome dédié.

Ce type « d'entreprise » à clientèle unique est considéré comme un emploi converti en travail autonome de sous-traitance converti en travail autonome.

Les caractéristiques les plus en évidence du travailleur autonome dédié sont les suivantes :

- il n'a qu'un seul client ou la majorité de son revenu provient d'un seul client;
- il opère sur un territoire de service ou d'action bien défini;
- il ne peut produire ou distribuer d'autres produits de même nature que ceux de l'entreprise avec laquelle il a signé le contrat de production ou de service;
- il effectue des tâches sous la supervision et selon les règles de l'entreprise qu'il dessert;
- il subit les décisions prises par l'entreprise desservie. Cela peut affecter ses revenus et sa façon de travailler;
- il dépend d'un certain degré de concordance avec les exigences de l'entreprise pour le renouvellement du contrat/entente;
- il est tributaire de l'entreprise pour le matériel promotionnel, l'équipement, les outils et les matériaux utilisés dans la réalisation de la production ou des services dispensés.

Particularités pour la région de l'Estrie concernant

- [les secteurs exclus](#)

2.2. Le client dépose sa demande directement au CLD/organisme

RÉFÉRENCE

La présence d'une ou plusieurs de ces caractéristiques dans le projet d'entreprise soumis par le client devrait inciter l'agent du CLE et l'intervenant du CLD/organisme coordonnateur à clarifier la relation du client avec l'entreprise avec laquelle il a signé un contrat de production ou de service.

L'objectif est d'établir si le client est en contrôle sur son entreprise.

Les caractéristiques exprimées plus haut se retrouvent souvent aussi dans les franchises qui, pour certains avantages touchant la formation, l'encadrement et le plan de mise en marché, troquent leur pouvoir de décision et leur contrôle dans plusieurs aspects de leur entreprise. Le critère de détention du contrôle de l'entreprise est fondamental dans la décision d'autoriser l'utilisation de la mesure *Soutien au travail autonome* et c'est principalement pour cette raison que les franchises ne sont pas considérées comme projets acceptables dans le cadre de cette mesure.

En conséquence, ce genre de projet ne devrait pas être autorisé et accepté dans le cadre de la mesure *Soutien au travail autonome (STA)*.

**2.2. Le client dépose sa demande directement au CLD/organisme coordonnateur**

Le client peut se présenter au CLE et faire part de son intention de démarrer une entreprise ou déposer sa demande directement au Centre local de développement (CLD)/organisme coordonnateur.

Selon le partage de responsabilité dans la gestion de la mesure *Soutien au travail autonome* entre le CLE et le CLD/organisme coordonnateur, les clients pourraient effectuer le dépôt de leur demande de participation directement au CLD/organisme coordonnateur.

Avant de s'engager dans une démarche d'évaluation de projet et de développement du plan d'affaires, le CLD/organisme coordonnateur :

- ne peut pas présumer que la mesure *Soutien au travail autonome* sera celle qui sera suggérée en premier lieu par l'agent d'aide à l'emploi pour la réinsertion du client sur le marché du travail;
- doit inviter le client à consulter un agent d'aide à l'emploi du CLE afin d'établir son admissibilité à la mesure et procéder à l'élaboration d'un plan d'intervention dans le cadre d'un Parcours. Le client est alors référé à son CLE.

Ces participants seront rencontrés pour l'établissement de leur plan d'intervention avant que puisse débuter l'évaluation de leur projet.

**2.2. Le client dépose sa demande directement au CLD/organisme****RÉFÉRENCE**

Une fois l'admissibilité du client établie et le plan d'intervention défini, le CLD/organisme coordonnateur s'engage, suite à une évaluation favorable du plan sommaire de projet soumis, dans les différentes étapes qui peuvent conduire à la préparation d'un plan d'affaires et à la mise en œuvre d'un projet d'entreprise.

**2.2.1. Référence des participants**

**Pour faire suite à cette analyse sommaire :**

- le client satisfaisant les critères de base est référé au CLD/organisme coordonnateur pour une session d'information ou une entrevue individuelle. Le client dispose alors d'un délai de 6 semaines pour officialiser sa demande;
- le client ne répondant pas à ces critères revoit son plan d'intervention avec l'agent d'aide à l'emploi.

**2.2.2. Territoire géographique d'implantation**

Le client qui présente une demande de projet *Soutien au travail autonome* pour s'implanter dans un territoire géographique donné doit être référé au CLD/organisme coordonnateur ayant la responsabilité de rendre le service de l'encadrement STA pour ce territoire.

La décision finale d'implanter une entreprise dans un territoire donné doit être prise au plus tard durant la phase préparatoire, durant laquelle est élaboré le plan d'affaires, et doit faire partie du contrat que le client signe avec le coordonnateur.

Le CLD/organisme coordonnateur devrait inclure une clause stipulant que le comité de sélection d'un territoire donné ne peut autoriser l'implantation d'un projet ailleurs que sur son territoire.

Lorsque le client prend la décision d'implanter son entreprise dans un autre territoire, le CLD/organisme coordonnateur doit en aviser le CLE du client et prendre les mesures pour transférer le dossier vers le CLD/organisme coordonnateur du territoire d'implantation choisi de façon à faciliter la préparation du projet d'entreprise et son éventuelle soumission au comité de sélection de ce territoire ainsi que le transfert de fonds, s'il y a lieu.

Le client qui, en cours de projet, change le territoire géographique de son entreprise sans raison valable, peut voir son projet suspendu ainsi que le soutien financier s'y rattachant.

Lorsque le client, pour une raison hors de son contrôle, doit changer le territoire géographique de son entreprise, il lui faut aviser son CLD/organisme coordonnateur de la difficulté rencontrée. Son projet doit être alors soumis au comité de sélection du nouveau territoire et accepté par celui-ci afin qu'il puisse se poursuivre ou se terminer dans le cadre de la mesure.

Le client ne peut bénéficier d'une seconde participation à la mesure STA pour redémarrer un projet similaire d'entreprise sur le même territoire ou sur un autre territoire.

### 2.3. Soutien du revenu

Le soutien du revenu est établi et attribué en vertu de la Politique sur le soutien du revenu des participants à une mesure active d'Emploi-Québec. Il inclut les allocations d'aide à l'emploi et le remboursement des frais supplémentaires liés à la participation à la mesure. \*

[\\* Chapitre 4 - Soutien du revenu des participants aux mesures actives](#)

Les travailleurs à statut précaire non participant à l'assurance-emploi n'ont droit à aucun soutien du revenu.

#### 2.3.1. L'allocation d'aide à l'emploi

Pendant leur participation à la mesure *Soutien au travail autonome* :

- les prestataires de l'aide financière de dernier recours et les participants de l'assurance-emploi ont accès à une allocation d'aide à l'emploi basée sur l'équivalent du taux général du salaire minimum en vigueur au Québec sur une base de 40 heures/semaine. L'allocation d'aide à l'emploi est établie en tenant compte des prestations d'assurance-emploi et des autres revenus, à l'exception des revenus reliés au travail autonome, et ce, conformément aux orientations liées à l'établissement de l'allocation d'aide à l'emploi normée.

#### 2.3.2. Frais supplémentaires

- Des frais de garde peuvent être versés sur une base exceptionnelle aux participants de l'assurance-emploi, aux prestataires de l'aide financière de dernier recours et aux personnes sans soutien public du revenu.

#### 2.3.3. Frais généraux pour personnes handicapées

Des frais généraux d'au plus 10 000 \$ par participant peuvent être versés pour couvrir :

- des services d'interprétariat pour une personne sourde ou malentendante;

- l'adaptation du poste de travail (location ou achat d'équipements, installation, etc.);
- l'adaptation de moyens de communication;
- des travaux pour rendre les lieux de travail accessibles;
- tout autre type d'accommodement dont la nécessité est démontrée pour permettre à une personne handicapée la participation à la mesure.

## 2.4. Participation à la mesure

### 2.4.1. Début de participation

La **PHASE PRÉPARATOIRE** débute à partir du moment où l'agent d'aide à l'emploi a reconnu l'admissibilité de l'individu et l'agent du CLD/organisme coordonnateur prend la décision d'accepter l'étude du projet soumis par le client. Cette période sert à l'élaboration du projet d'affaires et dure de 8 à 12 semaines.

Le soutien du revenu est versé au client admissible pendant la phase préparatoire.

Durant cette phase, le CLD/organisme coordonnateur s'engagera dans les différentes étapes qui peuvent conduire à la préparation d'un plan d'affaires et à la mise en œuvre d'un projet d'entreprise.

Le projet d'affaires sera ensuite soumis au comité de sélection qui prendra la décision de poursuivre ou non avec la phase de démarrage. La décision du comité de sélection doit être communiquée au CLE.

### 2.4.2. Suivi de la participation

Le suivi en cours de participation vise à aider l'individu à réaliser son Parcours. L'agent d'aide à l'emploi fournit au participant un accompagnement et un soutien adaptés à ses besoins, de façon à maximiser ses chances d'accroître son autonomie, selon l'entente convenue avec le CLD/organisme coordonnateur sur la nature des services offerts par celui-ci.

Le rôle d'accompagnement du CLD/organisme coordonnateur\* est décrit au paragraphe 3.1.2. Il accompagne le participant tout au long de son cheminement. Il organise de la formation d'appoint, effectue le suivi individuel, donne l'aide technique pour l'élaboration et la réalisation du plan d'affaires et assure le suivi de l'évolution des projets et des entreprises démarrées.

Le suivi du participant en cours de participation doit se faire en conformité avec les orientations décrites dans la section Approche d'intervention et Parcours individualisé. \*\*

\* Point 3.1.2 [Rôle d'accompagnement du CLD/organisme coordonnateur](#)

\*\* [Chapitre 3, Approche d'intervention et Parcours individualisé](#)

**RÉFÉRENCE**

Le CLE peut mettre fin en tout temps à la participation si le CLD/organisme coordonnateur l'avise :

- que l'activité principale du participant n'est pas le développement et la création de son entreprise;
- qu'il y a absence de collaboration du participant au suivi fait par le CLD/organisme coordonnateur;
- que le participant s'absente du Québec sans raison valable, par exemple : pour tout motif non lié et prévu au projet et non autorisé par le CLD/organisme coordonnateur.

**2.4.3. Fin de participation**

Si la personne abandonne en cours de participation, elle sera revue dans le cadre du Parcours afin d'évaluer sa situation.

La personne qui a complété sa participation sera revue afin d'établir la pertinence de recourir à d'autres mesures si elle n'est pas en mesure de maintenir son entreprise ou d'assurer son autonomie financière comme travailleur autonome.

### 3. Gestion de la mesure

#### 3.1. Rôle et responsabilités des intervenants

La mesure « *Soutien au travail autonome* » est gérée par Emploi-Québec. Le centre local d'emploi (CLE) est responsable de la mise en œuvre de la mesure. À cette fin, en vertu d'un contrat/entente négocié localement, il convient avec le centre local de développement (CLD) ou un organisme coordonnateur, d'assurer les services techniques d'encadrement et de suivi aux participants. De manière générale, les responsabilités de chacun se partagent ainsi :

##### 3.1.1. Le centre local d'emploi

Le CLE remplit les fonctions suivantes :

- faire la promotion de la mesure en collaboration avec le réseau des CLD/organismes coordonnateurs;
- participer au recrutement et à la sélection des participants;
- déterminer et verser le soutien financier aux participants durant la période d'élaboration du plan d'affaires ainsi que durant celle de la réalisation du projet lorsqu'il a été retenu;
- participer, en collaboration avec le centre local de développement/organisme coordonnateur, à différentes activités : évaluation des participants, suivi, etc.; \*
- participer aux comités locaux de sélection
- encadrer et participer aux comités ad hoc formés pour le traitement des plaintes.

\* Outil – Profil d'entrepreneur – Évaluation sommaire du profil d'entrepreneur d'un éventuel candidat – [version française](#) et [version anglaise](#)

##### 3.1.2. Le Centre local de développement/organisme coordonnateur

Le CLD/organisme coordonnateur remplit les fonctions suivantes :

- faire la promotion de la mesure « *Soutien au travail autonome* » en collaboration avec le CLE;
- assurer les activités d'évaluation du potentiel entrepreneurial;
- procéder à l'analyse des besoins individuels au niveau du soutien technique;
- assurer l'organisation du comité de sélection;
- organiser la formation d'appoint au besoin;
- effectuer le suivi individuel et donner l'aide technique pour l'élaboration et la réalisation du plan d'affaires;

**3.1. Rôle et responsabilités des intervenants****RÉFÉRENCE**

- participer à l'analyse et à la sélection des projets dans le cadre de comités locaux de sélection des projets;
- assurer le suivi de l'évolution des projets et des entreprises démarrées;
- participer au comité ad hoc formé pour le traitement des plaintes.

**3.1.3. Le comité de sélection**

Le comité de sélection est composé d'un représentant du CLE, d'un représentant du CLD/organisme coordonnateur ainsi que d'une personne représentant le milieu des affaires du territoire géographique du CLE. Les personnes provenant du milieu des affaires n'étant pas soumises aux clauses de confidentialité incluses dans l'entente de service signée avec le CLD/organisme coordonnateur, elles doivent accepter de signer un formulaire « Engagement personnel à la confidentialité ».

Le comité se réunit afin d'analyser les plans d'affaires et proposer sur cette base la participation de la personne à la phase de démarrage.

L'analyse du plan d'affaires devrait porter sur les garanties raisonnables de réussite et de viabilité du projet à la fin de la période de participation à la mesure. En plus de présenter les meilleures perspectives, les projets retenus ne doivent pas représenter, en raison de l'assistance reçue, une concurrence déloyale vis-à-vis d'autres entreprises déjà établies. Parmi les critères de sélection se retrouvent :

- les qualités d'entrepreneur du promoteur;
- la connaissance du domaine choisi par le promoteur;
- le réalisme du plan d'affaires;
- les possibilités du marché;
- la pertinence en lien avec le plan d'action local pour l'économie et l'emploi;
- la structure de financement du projet.

Les décisions du comité, qui devraient être prises dans un délai raisonnable (environ 3 semaines), sont expliquées et communiquées par écrit aux clients. Les décisions sont finales.

1. Si le **plan d'affaires est refusé**, le comité informe le client **par écrit** des motifs du refus et le réfère à l'agent d'aide à l'emploi du CLE.
2. Si le **plan d'affaires est accepté**, le comité informe le client **par écrit** de sa décision et de la durée prévue pour la mise en œuvre de son projet d'entreprise.

### 3.1.4. Le comité ad hoc de traitement des plaintes

Le comité ad hoc de traitement des plaintes se réunit seulement lorsque nécessaire et est habituellement formé d'un représentant de la gestion du centre local d'emploi (CLE), d'un représentant de la gestion du centre local de développement (CLD)/organisme coordonnateur, ainsi qu'un seul représentant du comité de sélection.

Bien que la décision du comité de sélection soit sans appel, Emploi-Québec reçoit quand même des plaintes de clients visant les décisions de ce comité.

Ces plaintes ne peuvent être traitées dans le cadre du processus interne de réexamen administratif dû au fait que la décision émane d'un comité de sélection composé d'un représentant local du milieu des affaires ainsi que d'un représentant du CLE et du CLD/organisme coordonnateur.

Un comité ad hoc doit être créé pour faire état de la décision rendue par le comité de sélection. Son mandat est d'établir s'il existe des éléments nouveaux permettant de soumettre le projet d'entreprise au comité de sélection pour une deuxième fois.

Le comité ad hoc n'a pas l'autorité de renverser une décision du comité de sélection.

### 3.2. Admissibilité/exclusion des intervenants

Le CLD est le guichet à l'entrepreneuriat, géré par le milieu local, qui offre les services de base en matière de soutien aux entreprises. Les organismes coordonnateurs sont des organismes du milieu compétents en matière d'aide à l'entrepreneuriat. Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure « Soutien au travail autonome (STA) », le CLD ou un organisme du milieu peuvent agir à titre de coordonnateur.

La note du 7 avril 2006\* et l'historique du financement des CLD\*\* précisent que le financement des CLD relève bien de leur ministère et qu'ils reçoivent un budget annuel de la part du Conseil du trésor pour leur fonctionnement. C'est pour cette raison qu'il existe une fourchette de coûts distincte pour les CLD et une autre pour les organismes coordonnateurs. L'aide financière de la mesure STA vient dédommager le CLD ou les organismes coordonnateurs pour le surplus de travail que pourrait occasionner l'achalandage supplémentaire des clients de la mesure STA.

Un CLD qui ne désire pas signer un contrat/entente avec Emploi-Québec doit se désister par écrit. Il dispose d'un délai de deux semaines pour le faire. Il peut désigner des organismes reconnus dans le milieu. Emploi-Québec se réserve le droit de faire appel à d'autres organismes locaux ou régionaux oeuvrant dans le domaine de l'entrepreneurship ou du développement économique.

\* [Note du 7 avril 2006](#)

\*\* [Historique des CLD](#)

**RÉFÉRENCE**

**Sont admissibles à titre d'organisme coordonnateur :**

- ↗ les organismes communautaires spécialisés dans le domaine de la main-d'œuvre ou de l'emploi;
- ↗ les établissements d'enseignement reconnus par le ministère de l'Éducation du Québec.

Les organismes parapublics, notamment les CLSC, les municipalités et les établissements d'enseignement ne sont généralement pas admissibles pour offrir les services, à moins que ceux-ci soient les seuls à pouvoir les offrir sur un territoire donné.

Toute entente de service liant Emploi-Québec à un organisme parapublic doit entraîner l'embauche de personnel qualifié et accroître le volume d'activités dans l'organisme.

Sont exclus, tous les organismes visés à la section 5 de la partie généralité des modalités d'application des mesures actives d'Emploi-Québec, notamment les organismes suivants :

- les partis ou associations politiques;
- les ministères et organismes du gouvernement du Québec dont le personnel est nommé et rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique du Québec L.R.Q., C.F31);
- les ministères et organismes du gouvernement fédéral;
- les organismes qui n'ont pas fini de rembourser une dette contractée antérieurement envers le Ministère, sauf ceux qui respectent une entente écrite de remboursement avec le Ministère;
- les organismes dont les activités portent à controverse et avec lesquels il serait déraisonnable d'associer le nom du Ministère;
- les organismes dont les activités sont interrompues en raison d'un conflit de travail;
- les individus.

## 4. Phases de la mesure

La mesure se découpe en trois phases :

1. La [PHASE PRÉPARATOIRE](#)
2. La [PHASE DE DÉMARRAGE](#)
3. La [PHASE POSTDEMARRAGE](#)

Les deux premières phases, soit la phase préparatoire et la phase de démarrage, peuvent s'échelonner sur une période ne pouvant dépasser 52 semaines. Durant cette période, le participant peut recevoir le soutien du revenu auquel il a droit en plus du soutien technique du CLD/organisme coordonnateur. La troisième phase, soit la phase postdémarrage, s'échelonne sur une année après la fin de la phase de démarrage. Durant cette période, le participant ne reçoit plus de soutien du revenu mais bénéficie du soutien technique du CLD/organisme coordonnateur.

### 4.1. Phase préparatoire

La **PHASE PRÉPARATOIRE** débute à partir du moment où l'agent du CLD/organisme coordonnateur prend la décision d'accepter l'étude du projet soumis par le client. Cette période sert à l'élaboration du projet d'affaires et dure de **8 à 12 semaines**. Elle prend fin par la décision du comité de sélection.

#### 4.1.1. *Élaboration du plan d'affaires*

Le CLD/organisme coordonnateur identifie les besoins de formation d'appoint, le soutien technique à dispenser et l'aide à apporter dans l'élaboration du plan d'affaires.

Le plan d'affaires devrait normalement contenir les informations suivantes :

- présentation de l'entreprise et des produits ou services offerts, statut juridique, permis requis, localisation, etc.;
- présentation du dirigeant de l'entreprise : curriculum vitae, avoir personnel et financier, etc.;
- analyse du marché : clientèle visée, fournisseurs requis, mode de distribution, évaluation du marché et de la concurrence, chiffre d'affaires prévu, etc.;

**4.2. Phase de démarrage****RÉFÉRENCE**

- plan de mise en marché : stratégie de publicité, de promotion et de prix, politique de services à la clientèle, etc.;
- plan des ressources financières: provenance du capital de l'entreprise et financement requis, actif et passif de l'entreprise au moment du lancement, profit et dépenses estimés pour les 3 premières années d'exploitation, fonds de roulement requis, etc.;
- peut aussi inclure, s'il y a lieu, la répartition de la propriété de l'entreprise ou la convention entre les associés ou les actionnaires.

**4.1.2. Phase conditionnelle durant la phase préparatoire**

Le CLD/organisme coordonnateur avise le CLE en cas de retard dans la préparation du plan d'affaires ou dans la rencontre des conditions précisées dans l'entente pour l'informer des motifs du retard afin qu'une décision soit prise sur le maintien du soutien financier.

Le client, ayant terminé sa phase préparatoire, ayant rencontré toutes les conditions précisées dans l'entente avec le CLD/organisme coordonnateur, et ayant remis son plan d'affaires dans les délais requis, continue de recevoir le soutien du revenu jusqu'au moment où le comité de sélection rendra sa décision sur le projet d'entreprise.

**4.2. Phase de démarrage**

La phase de démarrage de l'entreprise débute lorsque le comité de sélection se prononce en faveur de la réalisation du projet. Le comité de sélection propose une durée pour la phase de démarrage qui ne peut dépasser 52 semaines incluant la phase préparatoire.

**4.2.1. Suivi de la mise en œuvre du plan d'affaires**

Le CLD/organisme coordonnateur effectue le suivi individuel et apporte le soutien technique nécessaire tout au long de la période allouée pour la mise en œuvre du projet d'entreprise.

**4.3. Phase postdémarrage**

La phase postdémarrage s'étend sur une période d'une année supplémentaire suivant la fin de la participation financière à la mesure. Durant cette période, l'entreprise continue de recevoir le suivi approprié du CLD/organisme coordonnateur. Ceci comprend :

- le soutien technique;
- une mise à jour du plan d'affaires;

## 4.4. Activités admissibles

**RÉFÉRENCE**

- des formations d'appoint;
- l'accès à des services spécialisés.

**4.4. Activités admissibles**

Les activités admissibles dans le cadre de la mesure *Soutien au travail autonome* offertes par le CLE ou le coordonnateur agréé sont les suivantes :

- analyse de l'admissibilité et de la viabilité du projet;
- analyse du potentiel entrepreneurial de la personne référée;\*
- support individuel et aide-conseil à la préparation et à la mise en œuvre du plan d'affaires;
- aide-conseil et suivi dans la phase préparatoire et la phase de démarrage de l'entreprise comprenant la période de participation à la mesure et l'année suivant cette participation;
- achats de services professionnels au besoin. Les achats de services peuvent prendre la forme d'un achat direct de services auprès d'un professionnel ou d'un organisme compétent par le coordonnateur au nom du participant;
- procure l'accès à des formations d'appoint au besoin. On entend par formations d'appoint, des formations de courte durée, souples et adaptées à la réalité des clientèles.

Le soutien technique doit répondre aux besoins des clients et s'adapter aux disparités régionales.

Dans l'offre de service demandée par le CLE au CLD/organisme coordonnateur, il faut identifier les types de formations d'appoint que rendra disponible le CLD/organisme coordonnateur auprès de la clientèle STA.

Le CLD/organisme coordonnateur peut offrir de la formation d'appoint pertinente par l'intermédiaire de consultants externes. Les coûts reliés à ces formations d'appoint font partie intégrante du contrat/entente. Ces formations d'appoint jugées pertinentes sont :

- la fiscalité et la TPS/TVQ;
- le réseautage;
- la comptabilité de base;
- les techniques de vente;
- le plan de marketing;
- les aspects juridiques;
- l'information et l'utilisation de l'Internet.

\* Outil – Profil d'entrepreneur – Évaluation sommaire du profil d'entrepreneur d'un éventuel candidat – [version française](#) et [version anglaise](#)

## 5. Gestion du contrat/entente

Le cadre de financement\* à forfait pour la mesure Soutien au travail autonome a été implanté le 30 octobre 2006.

Ce présent chapitre définit le modèle de négociation et les facteurs d'évaluation du contrat/entente dans ses paragraphes 5.3 et 5.4\*\*.

### 5.1. Cycle de gestion d'un contrat/entente de service

Le développement, la mise en œuvre et le suivi de la mesure Soutien au travailleur autonome font partie du cycle de gestion d'un contrat/entente intervenu entre le CLE et le CLD/organisme coordonnateur.

Le modèle de négociation du contrat/entente s'y intègre facilement.

#### Ces étapes sont les suivantes :

Pour le cycle de gestion (cercle intérieur du graphique) :

- planification;
- élaboration de la demande de services d'Emploi-Québec au CLD/organisme coordonnateur;
- analyse de l'offre de service ou de la proposition;
- négociation de l'entente;
- rédaction et signature de l'entente;
- suivi de l'entente;
- évaluation finale et clôture.

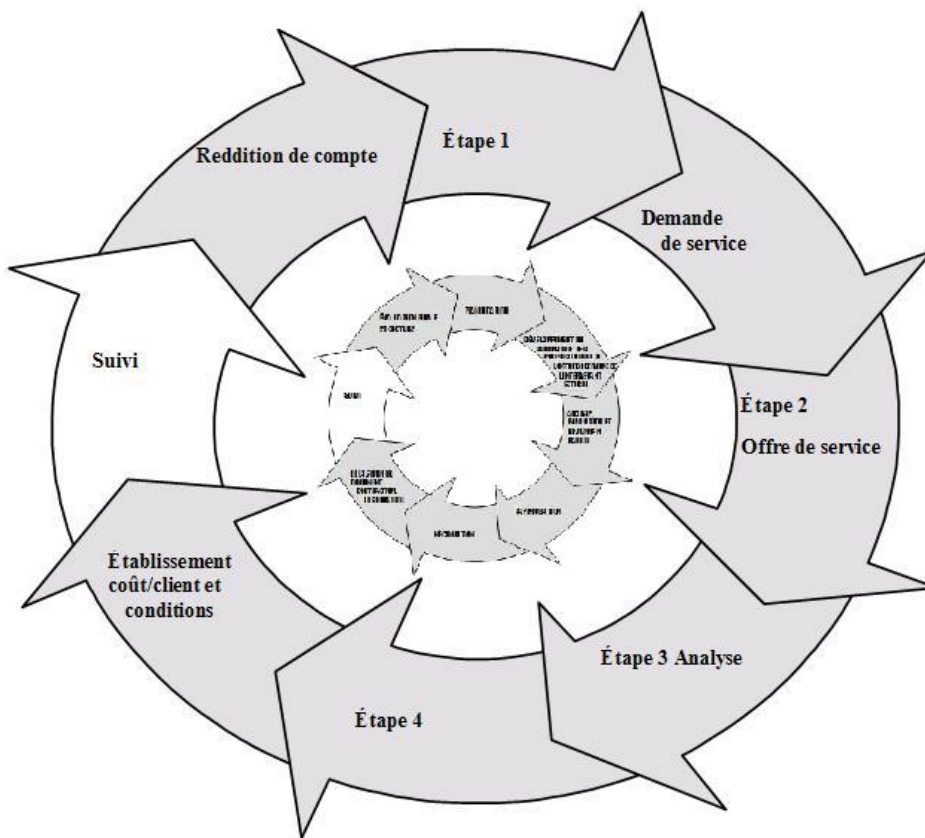
Pour le modèle de négociation (cercle extérieur du graphique) :

- demande d'Emploi-Québec;
- offre de service du CLD/organisme coordonnateur;
- analyse de l'offre de service;
- établissement du coût/client et des conditions du contrat/entente.

\*Le cadre de financement Soutien au travail autonome (STA) de la Direction générale adjointe des mesures et des services daté du 30 octobre 2006 et approuvé par le comité de gestion d'Emploi-Québec le 27 octobre 2006.

\*\* Modèle de [négociation 5.3](#) et [Facteurs d'évaluation 5.4](#)

# CYCLE DE GESTION DES SUBVENTIONS, ENTENTES ET CONTRATS DE SERVICE DANS LE CADRE DES MESURES ACTIVES D'EMPLOI-QUÉBEC



## 5.2. Détermination des coûts (fourchettes de coûts)

Emploi-Québec finance les CLD/organismes coordonnateurs par un coût/client. Le terme « coût/client » représente le coût par projet d'entreprise Soutien au travail autonome (STA) admis en phase préparatoire ou directement en phase de démarrage, peu importe le nombre de participants admissibles à STA pour ce même projet d'entreprise.

Les fourchettes permettent de situer le coût/client accordé au CLD/organisme coordonnateur. Ce coût/client inclus tous les coûts requis.

Pour les contrats/ententes de service avec les CLD et avec les organismes autres que les CLD, il faut tenir compte du rehaussement suivant :

2.5 % pour 2009-2010, 1.8 % pour 2010-2011 et 1.8 % pour 2011-2012.

Les fourchettes spécifiques établies pour les contrats/ententes de service avec les CLD sont dorénavant de :

- 1 025 \$ à 1 742 \$ pour 2009-2010
- 1 043 \$ à 1 773 \$ pour 2010-2011
- 1 062 \$ à 1 805 \$ pour 2011-2012

Pour les contrats/ententes de service avec les organismes autres que les CLD, les fourchettes se situent entre :

- 1 486 \$ et 2 460 \$ pour 2009-2010
- 1 513 \$ et 2 504 \$ pour 2010-2011
- 1 540 \$ et 2 549 \$ pour 2011-2012

## 5.3. Modèle de négociation des contrats/ententes

Le modèle développé et décrit ci-dessous représente le processus complet à utiliser lors d'un *nouveau* contrat/entente dans le cadre de la mesure STA avec un *nouveau* CLD/organisme ou d'une modification du coût/client.

Lors du renouvellement annuel du contrat/entente avec le même CLD/organisme, les étapes 1 et 2 peuvent se limiter aux éléments de modifications apportées par rapport au contrat/entente de l'année précédente. L'étape 3 doit pour sa part être réalisée en tout temps.

Le modèle pour la négociation du contrat/entente pour la mesure STA comprend quatre étapes :

1. demande de service d'Emploi-Québec au CLD/organisme coordonnateur;
2. offre de service du CLD/organisme coordonnateur à Emploi-Québec;

## 5.3. Modèle de négociation des contrats/ententes

## RÉFÉRENCE

3. analyse de l'offre de service par Emploi-Québec;
4. établissement du coût/client et des conditions du contrat/entente.

### 5.3.1. Étape 1 : Demande de service d'Emploi-Québec au CLD/organisme coordonnateur

Dans le cas d'une nouvelle demande ou d'une demande de modification des coûts/clients, le CLE établit une demande de service, en précisant :

- les clientèles visées et les objectifs;
- les activités et services requis (promotion, comités de sélection et ad hoc, soutien technique, achat de services professionnels, formation d'appoint);
- les volumes de participants souhaités (globalement et par phase);
- la reddition de comptes attendue (cible);
- les attentes/engagements (rôles, responsabilités, échanges et rapports) des parties impliquées;
- les modifications ou similitudes par rapport à l'offre de service de l'année précédente.

### 5.3.2. Étape 2 : Offre de service du CLD/organisme coordonnateur à Emploi-Québec

Dans le cas d'une nouvelle demande ou d'une demande de modification des coûts/clients, le CLD/organisme coordonnateur analyse la demande et prépare son offre de service; celle-ci doit minimalement comprendre les éléments suivants :

- description des services en fonction des besoins de la clientèle, des objectifs à atteindre avec cette clientèle et des services requis en précisant :
  - la durée des interventions selon les activités et l'approche (facteur d'appréciation 1);\*
  - les activités/éléments relatifs aux autres facteurs d'appréciation (facteurs 2 à 4);\*\*
- nombre de projets/participants (globalement et par phase);

\* Point 5.4.1.1 [Facteur d'appréciation 1](#)

\*\*Point 5.4.1.2 [Facteurs d'appréciation 2 à 4](#)

- reddition de comptes;
- coût/client.

### 5.3.3. Étape 3 : Analyse de l'offre de service par Emploi-Québec

Lors du renouvellement annuel du contrat/entente avec le même CLD/organisme, les étapes 1 et 2 peuvent se limiter aux éléments de modifications apportées par rapport au contrat/entente de l'année précédente. L'étape 3 doit pour sa part être réalisée en tout temps en se basant sur l'atteinte des objectifs et des résultats obtenus.

À cette étape, Emploi-Québec

- évalue l'offre de service dans sa concordance avec la demande de service faite par Emploi-Québec au CLD/organisme coordonnateur, sur la base de la nature des services proposés;
- procède à l'appréciation du coût/client proposé sur la base :
  - de la fourchette de coûts établis;
  - des facteurs d'appréciation;
  - du facteur historique des montants versés antérieurement au CLD/organisme coordonnateur;
  - des services offerts et des résultats obtenus par le CLD/organisme coordonnateur antérieurement;
  - d'une comparaison avec des services similaires offerts par d'autres CLD/organisme coordonnateurs, afin de faire la lumière sur les caractéristiques propres des services en regard des facteurs d'appréciation.
- analyse les résultats obtenus de l'année d'opération qui se termine :
  - atteinte des cibles de participation;
  - atteinte des cibles de résultats;
  - validation de la qualité des services offerts et adéquation avec les besoins des participants.

### 5.3.4. Étape 4 : Établissement du coût/client et des conditions des contrats/ententes

Normalement, le coût/client ne devrait pas changer d'une année à l'autre pour un même CLD/organisme coordonnateur à moins de changement majeur dans l'offre de service. En cas de tels changements, les étapes 1, 2 et 3 devraient être réalisées entièrement.

Emploi-Québec et le CLD/organisme coordonnateur se rencontrent et établissent ensemble le coût/client, le coût global du contrat/entente, les conditions et les modalités du contrat/entente ainsi que la reddition de comptes. Ces modalités sont décrites au paragraphe 5.9 \*

\* [Reddition de comptes](#)

Si les écarts entre les coûts proposés par le CLD/organisme coordonnateur et l'évaluation d'Emploi-Québec sont significatifs, les deux parties doivent discuter ensemble le coût/client qui fera l'objet de l'entente. Les échanges ne doivent pas porter sur les coûts mais bien sur la nature des services, leur classification et les aspects qui font l'objet des facteurs d'appréciation.

#### 5.4. Facteurs d'appréciation

L'évaluation de la place occupée par un service dans l'échelle des fourchettes repose sur l'appréciation des caractéristiques qui ont un impact sur les coûts engendrés pour offrir le service. Ces caractéristiques sont liées à la nature des services ainsi qu'à différents facteurs organisationnels inhérents à la livraison du service. Quatre facteurs sont définis en fonction de ces caractéristiques et c'est au regard d'une appréciation de ceux-ci que le coût/client sera évalué.

Cette façon de faire confirme la reconnaissance des particularités des services, tout en permettant la comparaison sur la base de critères homogènes.

Tous les facteurs d'appréciation doivent être analysés dans le cas d'un nouveau CLD/organisme coordonnateur ou d'une nouvelle offre de service de la part d'un CLD/organisme coordonnateur.

##### 5.4.1. Nature du service et facteurs d'appréciation

La nature du service se définit à travers quatre champs d'activités. Il s'agit de :

- l'intervention directe auprès du participant;
- l'intervention indirecte en lien avec le participant;
- le suivi postparticipation;
- le travail préalable à la participation.

Chacune des quatre activités fait l'objet d'un facteur d'appréciation en vue d'établir le coût/client. Les facteurs d'appréciation utilisés par Emploi-Québec portent sur la **nature** des services et sur les **activités**; non sur les **coûts** encourus pour réaliser ces services ou ces activités. Pour la mesure STA, l'estimation de l'intervention directe auprès d'un participant constitue l'étape de base dans l'établissement du coût/client. Le nombre d'heures d'intervention directe avec le participant permet de positionner le service dans la fourchette de coût comme point de départ. Par la suite, les autres facteurs d'appréciation, qui sont définis par activités et non par durée d'heures d'intervention, constituent des valeurs ajoutées qui font évoluer le coût dans l'échelle de la fourchette, selon leur nombre et leur nature.

#### 5.4.1.1. Facteur 1 : Intervention directe auprès du participant

L'intervention directe concerne la durée des activités réalisées en présence du participant. Cette durée est établie sur la base de la structure du service ou des activités en regard des interventions réalisées. Notons que l'intervention réalisée au moment du suivi postparticipation (en phase de postdémarrage) n'est pas considérée dans ce facteur, celle-ci faisant l'objet d'un facteur d'appréciation distinct, soit le facteur 3.

Dans le cadre de la mesure STA, la majorité des activités se fait sur une base individuelle. Mais, dans certaines situations, il peut y avoir des activités de groupe. Ces activités de groupe sont considérées comme une valeur ajoutée au regard du facteur 4, si elles constituent un élément de complexité.

Les interventions individuelles sont :

- les activités d'évaluation du profil entrepreneurial;
- les activités de compréhension du projet;
- les activités de soutien à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'affaires;
- les activités de soutien technique et de suivi :
  - en phase préparatoire (autre que le plan d'affaires);
  - en phase démarrage.
- la tenue d'activités de groupe;
- la réalisation d'activités complémentaires.

Ce facteur s'apprécie en heures selon les différentes phases ou activités du service faites auprès du participant. Il s'agit d'établir le nombre total d'heures par participant et de comparer avec la fourchette d'heures identifiée pour le service ou l'activité. Il est important de comprendre qu'il ne s'agit pas ici de préciser à l'heure près les temps d'intervention mais bien de venir situer cette durée relativement à un éventail qui varie d'un CLD/organisme coordonnateur à un autre.

#### 5.4.1.2. Facteur 2 : Intervention indirecte en lien avec le participant

L'intervention indirecte comprend l'ensemble des activités réalisées par un intervenant concernant un participant mais sans sa présence. Elle comprend, entre autres :

- la préparation et la présentation des projets pour le comité de sélection et pour le comité ad hoc :
  - la rédaction de rapports;
  - la préparation de rencontres avec les participants;

- les différentes recherches pour le participant;
  - les activités de liaison avec les CLE concernant un participant;
  - les activités de liaison avec des réseaux ou intervenants socio-économiques;
  - les préparatifs, les présentations et les suivis au comité de sélection;
  - les préparatifs, les présentations et les suivis au comité ad hoc.
- la préparation et l'organisation de formation d'appoint;
  - la rétroinformation selon le volume de participants et la nature des rapports demandés par Emploi-Québec;
  - la livraison des services dans divers points de services ou en région éloignée;
  - les autres éléments pouvant influencer l'évaluation du service tel que la rapidité à offrir le service.

Ce facteur ne s'évalue pas sur la base des heures d'intervention mais plutôt sur la base de la présence de ce type d'activités. La fiche des facteurs d'appréciation fait état des activités qu'on pourrait retrouver à ce chapitre et, selon le nombre et leur intensité, ces activités constituent une valeur ajoutée au coût.

#### 5.4.1.3. Facteur 3 : Soutien postparticipation

La présence d'un suivi ou soutien postparticipation, lors de la phase postdémarrage, constitue une valeur ajoutée dont il faut tenir compte dans l'établissement du coût. Il s'agit ici des efforts consentis pour accompagner le participant après sa participation active à la mesure STA.

Ce facteur est important dans le cadre de la mesure STA puisqu'elle constitue la troisième phase de la mesure. Elle comprend le support technique en approche individuelle au cours des 52 semaines suivant la fin de la participation financière du participant à la mesure STA.

De la même façon que pour l'intervention indirecte, ce facteur ne s'évalue pas sur la base des heures d'intervention mais plutôt sur la base de la présence de ce type d'activités. La fiche des facteurs d'appréciation fait état des activités qu'on pourrait retrouver à ce chapitre et c'est selon leur nombre et leur intensité que ces activités constituent une valeur ajoutée au coût.

À noter, il ne faut pas confondre ici le soutien postparticipation (en phase postdémarrage) avec les suivis statistiques réalisés par l'organisme pour fins d'évaluation et de reddition de comptes. Ce type de suivi constitue une variable déjà incorporée dans le coût/client.

**5.4.1.4. Facteur 4 : Travail préalable à la participation**

Le travail préalable à la participation regroupe les activités qui mènent à la sélection des participants et au début de leurs participations.

Ces activités peuvent inclure :

- la préparation, l'organisation et la tenue des séances d'information (sessions de groupes);
- la présence d'une responsabilité de promotion auprès des futurs participants dans le cadre du contrat/entente, ce qui implique des efforts supplémentaires en promotion, publicité et autres;
- l'évaluation de l'admissibilité du participant basée sur son employabilité et sur son profil d'entrepreneur;
- l'évaluation de l'admissibilité du projet d'affaires;
- la vérification préalable à la participation :
  - l'apport du participant d'une contribution au financement du projet au moins équivalent à 15 % de l'allocation versée au participant;
  - la démonstration que l'activité principale du participant est de travailler au démarrage de son entreprise, et ce, durant un minimum de 40 heures semaines;
  - l'engagement du participant d'être libéré de tout jugement de faillite et produire le certificat de libération;
  - l'acceptation par le participant d'être suivi par le coordonnateur tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre de son projet;
  - la démonstration par le participant de ne pas avoir, dans le passé, mis fin volontairement, à sa participation lors d'une phase de démarrage d'un projet mis sur pied dans le cadre d'une mesure de démarrage d'entreprise;
  - la démonstration par le participant de ne pas avoir un passif important ou éventuel;
  - la démonstration par le participant de ne pas être impliqué dans un litige, procédure judiciaire;
  - la référence du participant par le CLE au CLD/organisme coordonnateur;
  - la démonstration que les activités à caractère saisonnier permettent la viabilité du projet d'entreprise à soutenir financièrement le ou les participants durant l'année entière;
  - l'établissement de l'entreprise à l'intérieur du territoire géographique du Québec;
  - la pertinence du projet en lien avec le réalisme du plan d'affaires, avec les possibilités du marché et avec le plan d'action local pour l'économie et l'emploi;
- la préparation et la production de la documentation requise.

De la même façon que pour les facteurs précédents, ce facteur ne s'évalue pas sur la base des heures d'intervention mais plutôt sur la base de la présence de ce type d'activités. La fiche des facteurs d'appréciation fait état des activités qu'on pourrait retrouver à ce chapitre et c'est selon leur nombre et leur intensité que ces activités constituent une valeur ajoutée au coût.

### **5.5. Coûts hors balises**

Il peut arriver que des services affichent un coût hors balises dû à des facteurs tels l'éloignement géographique, les caractéristiques locales, le bassin de clientèle réduit, la nature exceptionnel de certains dossiers.

Les coûts hors balises pourraient également être utilisés dans le cas d'un projet à participation multiple pour tenir compte de situations spécifiques, par exemple, le besoin de formation.

Dans ces cas, la région ou le CLE pourront décider d'établir un coût plus ou moins élevé que les fourchettes prévues, soit un coût hors balise, au contrat/entente. Ils devront alors documenter clairement les écarts et les raisons qui justifient ces coûts dans l'entente de service. Ces situations devraient être exceptionnelles. Une autorisation du gestionnaire local ou régional sera requise pour tous les cas de coûts hors balises.

### **5.6. Durée et intensité de la mesure**

#### **5.6.1. Durée de participation**

La durée de participation à la mesure ne doit pas dépasser 52 semaines. Elle se divise en trois phases.

La **phase préparatoire** débute à l'étude du projet soumis par le client. Cette période sert à l'élaboration du projet d'affaires et dure de 8 à 12 semaines.

La **phase de démarrage** débute à l'acceptation des projets par le comité de sélection qui propose une durée pour sa réalisation ne pouvant dépasser 52 semaines incluant la phase préparatoire.

La **phase postdémarrage** s'étend sur une période d'une année supplémentaire suivant la fin de la participation financière. Pendant cette période, l'entreprise reçoit le suivi approprié du CLD/coordonnateur.

#### **5.6.2. Intensité**

Le participant doit consacrer le temps nécessaire permettant de mener à bien son projet de sorte qu'il puisse poursuivre les activités au-delà de la période de participation financière prévue. Pour ce faire, il doit consacrer à son projet une moyenne de 40 heures par semaine.

**5.7. Rédaction et signature des contrats/ententes de service et entrées au système MSE**

Information non disponible.

**5.8. Reddition de comptes\***

Emploi-Québec et les CLD/organisme coordonnateurs doivent mettre en place les meilleures conditions possibles permettant à l'une et à l'autre d'atteindre les cibles et les objectifs dont elles sont responsables. Les activités, dans le cadre de la mesure STA sont sous forme d'activités intégrées en approche globale.

La majorité des contrats/ententes sont négociés pour une période allant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. Cependant, certains contrats/ententes ont un début différent mais pour une durée de 12 mois. Ils s'inscrivent néanmoins dans le cycle annuel d'Emploi-Québec qui s'étend du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. La négociation des contrats/ententes conditionne en grande partie la qualité de la reddition de comptes qui en résultera. Un contrat/entente bien préparé devrait permettre d'en apprécier adéquatement la performance.

Pour ce faire, il faut :

- une définition claire des rôles et des responsabilités des parties (le qui fait quoi);
- l'établissement d'attentes précises (indicateurs de résultats clairs, concis et précis).

Pour arriver à concrétiser ces objectifs, des indicateurs doivent être identifiés. L'indicateur est une variable dont la valeur est significative dans l'application d'une situation.

Les contrats/ententes doivent identifier des objectifs pour les indicateurs ciblés (avec un objectif quantitatif fixé préalablement) et convenir des indicateurs de suivis (sans objectif, mais qui aident à comprendre les résultats). Les indicateurs obligatoires doivent apparaître au contrat/entente en fonction de leur nature.

\* Basé sur le guide opérationnel pour la reddition de comptes des ressources externes à Emploi-Québec de mars 2005 de la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail (DPIMT)

**RÉFÉRENCE****5.8.1. Tableau des indicateurs**

| <b>Approche globale</b>   |                    |                   |
|---|--------------------|-------------------|
| <i>Indicateurs</i>  | <i>Types</i>       | <i>Obligation</i> |
| 1. Nombre de projets et de participants acceptés en phase :<br>a. préparatoire<br>b. de démarrage<br>c. postdémarrage<br><br>Note : Le nombre de participants pouvant être différents du nombre de projets d'entreprises, il est important d'obtenir des résultats sur ces deux données distinctes. | Production / ciblé | √<br>√<br>√       |
| 2. Nombre de participants ayant interrompu leur participation à STA, selon des motifs précis<br>a. préparatoire<br>b. de démarrage  | Production / suivi |                   |
| 3. Nombre de participants en affaires :<br>a. après la phase de démarrage (un an de participation à la mesure STA)<br>b. après la phase postdémarrage (un an après la participation à la mesure STA)  | Impact / ciblé     | √<br>√            |

Pour définir une cible, il faut tenir compte des réalisations passées ainsi que d'un objectif d'amélioration de performance. La communication des performances respectives est la base de l'établissement d'une cible réaliste et raisonnable. Le contexte de la réalisation est aussi important.

### 5.8.2. Définition des indicateurs

#### 1. Nombre de **projets** et de **participants** acceptés selon les phases de la mesure.

##### DÉFINITIONS

Projet :

Un projet peut correspondre à un projet d'entreprise regroupant plusieurs personnes admissibles ou non à la mesure ou à un projet de travail autonome.

Participant :

Personne bénéficiant d'une participation à la mesure entre le début et la fin du contrat/entente.

On entend par **participant** une personne qui débute une participation avec le CLD/organisme coordonnateur dans le cadre du présent contrat/entente.

Il y aura un indicateur pour identifier le nombre de projets et de participants qui débutent pour chacune des phases, soit :

- un indicateur pour la phase préparatoire;
- un indicateur pour la phase de démarrage;
- un indicateur pour la phase postdémarrage.

Notes :

- Les phases sont celles indiquées au contrat/entente.

##### UTILISATION

Approche globale : **obligatoire, production/ciblé**

Indicateur de production témoignant de l'étendue des personnes rejointes par le contrat/entente, en fonction des phases de la mesure STA.

##### MISE EN GARDE

Doit être apprécié en fonction de l'autonomie du CLD/organisme coordonnateur à recruter et du profil de la clientèle visée, ainsi que des résultats post-intervention.

## 2. Nombre de participants ayant interrompu leur participation à la mesure, selon des motifs précis.

### DÉFINITION

Participants qui ont interrompu leur participation à la mesure avant la fin de la période prévue. Les motifs d'interruption sont :

- un retour en emploi
- démarré ou acheté une entreprise ou devenu travailleur autonome, sans l'aide de la mesure
- autres (préciser : ex. mauvaise orientation, problèmes personnels ou familiaux, problèmes de motivation ou de financement, projet irréaliste).

Notes :

- Quoique le fait d'occuper un emploi ou d'intégrer le marché du travail est un résultat positif, il peut être important d'examiner la part des personnes qui interrompent avant la période prévue.

### UTILISATION

Approche globale : **production/suivi**

Indicateur de production servant à mieux interpréter les indicateurs de participants et d'impacts.

### MISE EN GARDE

Le CLD/organisme coordonnateur devrait être en mesure de préciser les motifs d'interruption. Les éléments transmis à Emploi-Québec devront respecter les clauses de confidentialité prévues. Une interruption de participation ne doit pas être considérée nécessairement comme un échec.

### 3. Nombre de participants en affaires après les phases de la mesure.

#### DÉFINITION

Nombre de participant à la mesure qui est en affaires ou qui est devenu travailleur autonome et qui le demeure à la fin d'une phase de la mesure

#### UTILISATION

Approche globale : **obligatoire, impact/ciblé**

Indicateur de production témoignant de l'étendue des personnes rejointes par le contrat/entente, en fonction d'objectifs convenus.

Il y aura un indicateur pour identifier le nombre de participants qui terminent chaque de phase, soit :

- un indicateur pour la phase préparatoire (en suivi seulement);
- un indicateur pour la phase de démarrage (ciblé);
- un indicateur pour la phase postdémarrage (ciblé).

#### MISE EN GARDE

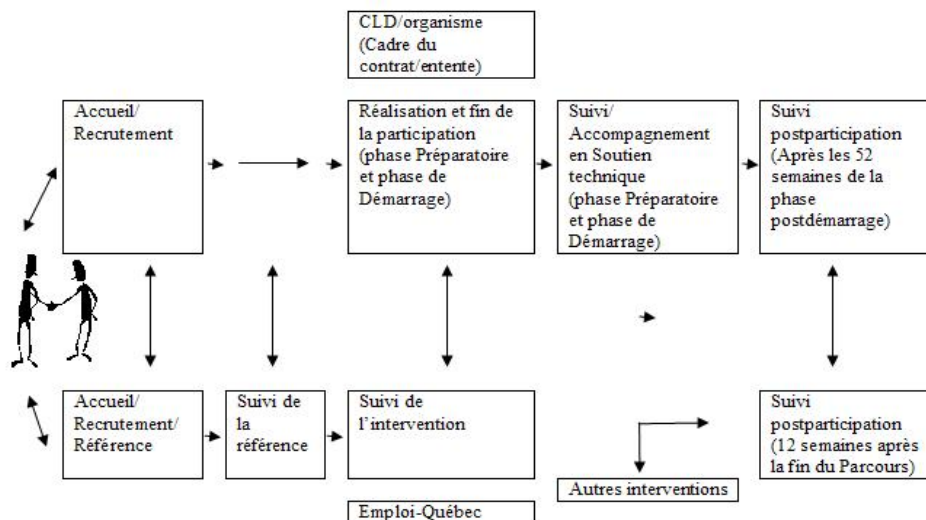
Doit être apprécié en fonction de l'autonomie de la clientèle visée.

#### 5.8.3. Le suivi des résultats

Le suivi porte sur l'évolution des résultats en rapport aux attentes convenues entre Emploi-Québec et le CLD/organisme coordonnateur. Ce suivi doit permettre d'échanger sur la situation et, si nécessaire, sur les ajustements à apporter pour assurer le succès des efforts consentis. Aux fins de reddition de compte, deux aspects importants retiennent notre attention :

- un échange d'information crédible;
- des mécanismes raisonnables d'examen et d'ajustement.

Le graphique suivant illustre bien l'échange d'information crédible.



Le calcul des indicateurs de résultats réfère aux indicateurs de production et aux indicateurs d'impact.

#### 5.8.4. La reddition de comptes

La reddition de comptes constitue une activité administrative permettant aux CLD/organismes coordonnateurs de faire état de leurs réalisations en regard de leur mission et des engagements pris dans le contrat/entente. Pour cette raison, elle est considérée d'un point de vue pratique, comme un stimulant parce qu'elle permet aux organisations d'afficher la réalisation de leur gestion et qu'elle constitue, de ce fait, une partie intégrante et un volet indissociable du processus d'attribution des pouvoirs et des ressources.

La reddition de comptes des CLD/organismes coordonnateurs, dont il est question dans ce document, ne se substitue pas aux moyens mis en place pour témoigner des résultats d'Emploi-Québec. À ce titre, les exigences de reddition de comptes des CLD/organismes coordonnateurs doivent être ajustées en vue d'apporter une valeur ajoutée à ce qui est déjà fait.

#### 5.8.5. La production du rapport de résultats

##### 5.8.5.1. Qui produit le rapport à qui?

Le représentant du CLD/organisme coordonnateur dûment autorisé (directeur ou autre) présente le rapport de résultats au représentant d'Emploi-Québec (directeur ou autre).

**5.8.5.2. Le rapport rend compte de quoi?**

Ce rapport porte sur les engagements pris dans le contrat/entente, c'est-à-dire que les résultats relatifs à ces derniers doivent être traités. L'outil privilégié pour la reddition de comptes est un indicateur prédéfini au contrat/entente. Cependant, des informations de nature qualitative ou ad hoc peuvent compléter l'analyse des indicateurs.

**5.8.5.3. Le rapport est produit quand?**

Le contrat/entente doit spécifier le moment où ce rapport doit être déposé au représentant d'Emploi-Québec, mais il doit l'être au plus tard six mois après la fin du contrat/entente.

**5.8.6. Le contenu du rapport de résultats**

Le rapport de résultats doit permettre d'avoir rapidement une vision d'ensemble du contrat/entente et des résultats afférents.

**5.9. Suivi de l'entente**

Le suivi constitue une étape importante du cycle de gestion des ententes, tant pour sa fonction de contrôle pour Emploi-Québec que pour sa fonction de support à l'atteinte des objectifs visés pour les participants. L'Approche de suivi des subventions, ententes et contrats de service constitue le document de référence à utiliser.

Le suivi des activités permet de mesurer si les résultats attendus sont atteints et dans les délais prévus. Il permet de vérifier :

- le bon déroulement des activités auprès de l'organisme et des participants;
- le respect du contrat;
- la progression des participants;
- l'identification et la résolution des problèmes.

Il est effectué dans un esprit de collaboration et de recherche de solutions adéquates par rapport aux problèmes rencontrés.

Il existe diverses formes de suivi :

- visites sur place;
- communications téléphoniques;
- entrevues avec le participant au CLE;

- commentaires sur la demande de versement, etc.

La fréquence et la nature des suivis dépendront des caractéristiques des participants et de l'expertise de l'organisme.

Des communications entre les agents d'aide à l'emploi et l'agent responsable de l'entente peuvent être nécessaires tout au long du déroulement de l'activité.

### **5.10. Évaluation finale et clôture**

Cette étape complète le cycle de gestion du projet. Elle vise à s'assurer que les activités prévues ont été complétées, les objectifs de développement ont été atteints et l'encadrement fourni par le CLD/organisme coordonnateur est adéquat. Le traitement de la dernière demande de versement, la reddition de comptes et la fermeture du dossier font également partie de cette étape.

L'évaluation finale doit se faire conformément à l'*Approche de suivi des subventions, ententes et contrats de services signés dans le cadre des mesures actives*.

---

## **6. Formulaires**

Différents formulaires sont utilisés pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome tant avec les individus participant à la mesure qu'avec les CLD/organismes coordonnateurs.

**RÉFÉRENCE**

**7. Annexes**

- [Admissibilité des coopératives](#)
- [Consolidation d'activités de travail autonome pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours](#)
- [Outil – évaluation sommaire du profil d'entrepreneur d'un éventuel candidat – français](#)
- [Outil – évaluation sommaire du profil d'entrepreneur d'un éventuel candidat – anglais](#)
- [Cadre de financement – Soutien au travail autonome \(STA\)](#)  
30 octobre 2006.
- [Note du 7 avril 2006 sur le financement des CLD](#)
- [Historique des CLD](#)