



PAR COURRIEL

Québec, le 10 juillet 2026



Bonjour,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi sur l'accès), nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 27 avril 2026 par courriel.

Le secteur concerné du Ministère a procédé au repérage des documents pour votre demande d'accès visant à obtenir :

« La politique interne concernant les avis de convocations et le nombre d'avis qu'un bénéficiaire de l'aide sociale peut recevoir par année ou sur une période de temps (intervalle) donnée ».

Nous vous informons qu'il n'existe aucune politique interne encadrant les avis de convocation ni établissant un nombre maximal ou déterminé d'avis de convocation pouvant être adressés à un bénéficiaire de l'aide financière de dernier recours au cours d'une année.

Toutefois, l'outil d'aide à la décision en ligne (ADEL) est le manuel d'interprétation des programmes d'aide financière. Nous vous communiquons les extraits susceptibles de répondre à votre demande.

Par ailleurs, nous vous informons que le manuel ADEL fait également l'objet d'une diffusion en ligne que vous pouvez consulter à l'adresse suivante :

<https://www.mani.mess.gouv.qc.ca/>.

Cette décision s'appuie sur les articles 1 et 13 de la Loi sur l'accès (Annexe 1).

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous disposez d'un délai de 30 jours pour demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

... 2

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



Ahissia Ahua
Secrétaire générale adjointe
Responsable ministérielle de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 3

Annexe 1

Extraits de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

[...]

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

[...]

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul. René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
---------------	--	--	-----------------------

Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170
-----------------	--	--	-----------------------

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Rencontre à la suite du dépôt de la demande d'aide financière

2023-06-12

Procédures opérationnelles

Lors du dépôt d'une nouvelle demande d'aide financière, des vérifications sont effectuées afin de vérifier si la personne requérante est identifiée comme participante potentielle au Programme objectif emploi (OE) soit en nouvelle participation ou en reprise de participation. Le personnel administratif :

- Vérifie si la personne est primodemandeur;
- Vérifie si la personne a déjà participé à OE et si sa participation obligatoire est terminée;
- Au dossier informatique :
 - ASXO : à la section « CHANGEMENT AU PROGRAMME OE », vérifie au champ :
 - « NB MOIS RESTANT DE PARTICIPATION » : le nombre de mois restant, s'il y a lieu.

Lorsqu'il ne reste plus de mois de participation, le Programme objectif emploi est terminé et il n'y a pas de reprise de participation.

Lorsqu'il reste des mois de participation, le personnel administratif :

- S'assure que la date de fin de la participation ne soit pas dépassée;
- Au dossier informatique :
 - ASXO : à la section « PROGRAMME OBJECTIF EMPLOI », vérifie au champ :
 - « DATE MAXIMALE » : la date de fin de la participation.

Lorsque la personne est identifiée potentielle au Programme OE, celle-ci est rencontrée lors du dépôt de la demande d'aide financière. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi rencontre la personne requérante afin d'effectuer une [entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Pour une personne sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne à Type d'activité : « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Aide à l'emploi/Primo-demandeur »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Pour une personne avec un Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Nature de l'intervention : « Transfert vers un plan OE pour client déjà en Parcours »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Primo-demandeur/en Parcours »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Selon la situation, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère aux procédures opérationnelles prévues à [Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Rencontre différée à la suite du dépôt de la demande d'aide financière

2026-01-08

Procédures opérationnelles

La personne identifiée comme participante potentielle au Programme objectif emploi (OE), Intervention renforcée (IR) ou Accueil personnalisé et accompagnement soutenu (APAS), qui ne peut être rencontrée immédiatement au moment du dépôt de la demande d'aide financière par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi, est convoquée pour réaliser une [entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Lorsque la personne est présente au bureau de Services Québec, et qu'elle est dans l'impossibilité de rencontrer dans l'immédiat une agente ou un agent d'aide à l'emploi, le personnel administratif ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Remet à la personne une convocation dans les 8 jours ouvrables à compter du dépôt de la demande d'aide financière.

Note

Le jour du dépôt de sa demande d'aide financière est considéré comme le jour zéro.

Lorsque la demande d'aide financière est déposée à partir du formulaire de demande de services en ligne, par télécopieur ou après la fermeture du bureau de Services Québec, une convocation est envoyée à la personne par la poste la journée même ou le lendemain du dépôt de la demande d'aide financière.

Note

La date de la convocation doit prendre en compte le délai postal.

Pour une **personne sans Parcours**, le personnel administratif ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne à Type d'activité : « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Aide à l'emploi/Primo-demandeur »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Pour une **personne avec un Parcours**, l'agente ou l'agent d'accueil ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Nature de l'intervention : « Transfert vers un plan OE pour client déjà en Parcours »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Primo-demandeur/en Parcours »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

L'agente ou l'agent d'accueil ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Inscrit le rendez-vous au calendrier de l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi.

Consignation du rendez-vous pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

2023-06-12

Procédures opérationnelles

Présence au rendez-vous

Lorsque la personne est présente au rendez-vous, qu'elle soit identifiée comme participante potentielle, admise ou réadmise au Programme objectif emploi (OE), l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi effectue l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Pour une personne sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Pour une personne avec un Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne : « Transfert vers un plan OE pour client déjà en Parcours »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Selon la situation, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi applique la procédure opérationnelle prévue à [Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Absence au rendez-vous

Lorsque la personne est convoquée avant qu'elle ne soit admise au Programme objectif emploi (OE) et que celle-ci est absente au rendez-vous pour une [entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Pour une personne sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Pour une personne avec un Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne : « Transfert vers un plan OE pour client déjà en Parcours »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Note

Il est requis d'attendre que la personne soit admise au Programme objectif emploi avant d'effectuer une nouvelle [convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration](#).

Convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration

2025-06-10

Procédures opérationnelles

Convocation pour établir un Plan d'intégration en emploi

Lorsque l'admission d'un primodemandeur ou la réadmission de la personne au Programme objectif emploi (OE) est confirmée, une nouvelle convocation à un rendez-vous est effectuée par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi pour établir un Plan d'intégration.

Pour une personne sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne à Type d'activité : « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - clique sur « Ajouter »
 - sélectionne à Type de convocation : « Admis OE, Réadmis (sans PI) ou Réadmis OE »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Pour une personne avec un Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Nature de l'intervention : « Transfert vers un plan OE pour client déjà en Parcours »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Admis OE/en parcours, Réadmis OE/en parcours (sans PI) ou Réadmis OE/en parcours »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Convocation pour réviser un Plan d'intégration en emploi

Lorsque la révision du Plan d'intégration est requise en fonction du cheminement de la personne participante, une nouvelle convocation à un rendez-vous est effectuée par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi pour réviser un Plan d'intégration.

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Nature de l'intervention : « Accompagnement/Révision du plan »;
 - sélectionne à Type de convocation : « Rencontre régulière »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, une activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est générée à l'agenda d'employé selon le mode d'intervention.

Présence au rendez-vous

Lorsque la personne est présente au rendez-vous pour établir un Plan d'intégration, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi effectue l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) ou l'entrevue d'accompagnement.

Pour une personne sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Pour une personne avec un Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Transfert vers un plan OE pour client déjà en parcours »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Lorsque la personne est présente au rendez-vous pour réviser un Plan d'intégration, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Accompagnement/Révision du plan »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée à l'agenda d'employé.

Selon la situation, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi effectue l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi ou l'entrevue d'accompagnement et applique la procédure opérationnelle prévue à [Plan d'intégration en emploi](#).

Note

Lors d'une réadmission, l'activité « Réadmission OE » ([AS172](#)) est générée à l'agenda de l'agente ou de l'agent responsable du dossier. Il est requis de traiter la réadmission et de prolonger la participation en inscrivant le motif et le nombre de mois à compléter à la transaction ASXO. Ce traitement informatique permet de faire basculer le plan d'intervention en plan d'intégration et de répartir le compteur des mois de participation.

La durée de la prolongation doit toutefois respecter la durée maximale de 24 mois prévue dans la cadre de Programme objectif emploi (OE).

Lorsque la personne participante est réadmise au Programme objectif emploi, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Consigne une prolongation;
- Au dossier informatique :
 - ASXO, à la section « Prolongation », saisit aux champs :
 - « NB MOIS PROLONGATION » : le nombre de mois restant au Plan d'intégration;
 - « MOTIF » selon la situation :
 - « RP » : lorsque la fermeture était en lien avec un emploi non subventionné;
 - « RA » : pour toutes autres raisons.

Absence au rendez-vous

Lorsque la personne est absente au rendez-vous pour établir un **Plan d'intégration**, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

Pour une **personne sans Parcours**, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

Pour une **personne avec un Parcours**, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Transfert vers un plan OE pour client déjà en parcours »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

Lorsque la personne est absente au rendez-vous pour réviser un **Plan d'intégration**, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Accompagnement/Révision du plan »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

À la suite des informations consignées, l'activité « Convocation téléphonique » ([ASI95](#)) ou « Convocation en personne » ([ASI96](#)) est traitée automatiquement par le système à l'Agenda d'employé.

Convocation à une rencontre ciblée à la suite de l'absence au rendez-vous

Lorsque la personne participante ne s'est pas présentée à son rendez-vous convoqué par MSI, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi procède à la convocation à une rencontre ciblée (AMAM) pour établir ou réviser le Plan d'intégration, selon la situation de la personne participante.

Pour plus de renseignements, se référer aux procédures opérationnelles prévues à [Rencontre ciblée](#).

À la suite de la convocation à la rencontre ciblée (AMAM), l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Nature de l'intervention : « Rencontre ciblée absence première entrevue » ou « Rencontre ciblée »;
 - complète les champs obligatoires.

À la suite des informations consignées, l'activité « Rencontre ciblée » ([ASI70](#)) est générée à l'agenda de l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi.

Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

2023-06-13

Interprétations normatives

L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi se déroule selon le cadre et les principes de l'Approche d'intervention et du Parcours (AIP). Cette approche place la personne au centre de la démarche.

Cette entrevue constitue une étape essentielle et déterminante tant pour la personne que pour le Ministère, elle permet d'axer la démarche sur les besoins de la personne ainsi que sur les actions à réaliser.

Dans le cadre de la réciprocité et de l'engagement mutuel entre la personne et le représentant du Ministère, l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi permet de préciser les rôles et les responsabilités de chacun.

L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi vise à :

- Définir et comprendre les besoins de la personne;
- Évaluer les compétences face à l'emploi et statuer le potentiel d'emploi;
- Explorer, clarifier et comprendre les obstacles liés à l'emploi ainsi que l'ensemble des aspects dont il faudra tenir compte pour les résoudre;
- Trouver les sources d'information et d'aide appropriées en matière d'information sur le marché du travail tout en tenant compte du niveau d'autonomie de la personne et de son besoin d'accompagnement;
- Convenir des actions à poser.

Procédures opérationnelles

Déroulement de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

Les attitudes de l'agente ou de l'agent d'aide à l'emploi et l'utilisation des habiletés de base en relation d'aide à l'emploi sont déterminantes dans l'intervention auprès de la personne participante.

L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi permet à l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- De comprendre la situation vécue par le primodemandeur ou par la personne participante, au moment de l'évaluation;
- D'obtenir toute information pertinente afin de bien comprendre la situation globale de la personne;
- De s'assurer que sa compréhension de la situation est exacte, par la validation des propos émis par la personne.

Les étapes de l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi

L'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi comporte 4 étapes selon un ordre défini :

- [L'établissement de la relation;](#)
- [L'évaluation des compétences face à l'emploi;](#)
- [La conclusion de l'évaluation des compétences face à l'emploi;](#)
- [L'établissement du Parcours.](#)

Plan d'intégration en emploi

2023-06-13

Interprétations normatives

Le Plan d'intégration en emploi est obligatoire et spécifique au Programme objectif emploi (OE). Celui-ci est mis en place pour tous les primodemandeurs admis au Programme.

Le Plan d'intégration est élaboré dans le cadre de l'établissement du parcours qui représente la 4^{me} étape de l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#). Celui-ci est convenu conjointement par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et la personne participante à la suite de son admissibilité au Programme.

Le Plan d'intégration en emploi est élaboré à partir des besoins spécifiques de la personne et constitue une entente qui balise et oriente les actions entre le primodemandeur et l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi. Celui-ci :

- Énonce les droits, les obligations et l'engagement du MESS, des partenaires et de la personne participante;
- Comporte un ou des objectifs formulés en fonction des résultats à atteindre;
- S'appliquent à un ou plusieurs domaines de compétences;
- Spécifie une activité ou une combinaison d'activités associées à l'un des 3 volets du Programme comme moyen d'action et d'accompagnement;
- Contient les rendez-vous de suivi fixés et les interventions d'accompagnement prévues avec la personne participante.

Le Plan d'intégration en emploi peut être modifié et adapté au besoin, selon la situation de la personne participante, tout au long de la participation au Programme

Note

Les activités convenues au Plan d'intégration doivent correspondre à un des volets associés à OE, soit le [Recherche intensive d'emploi](#), le [Développement des compétences](#) ou le [Développement des habiletés sociales](#).

À défaut d'être convenu avec l'accord de la personne participant à OE, le [Plan d'intégration est imposé](#)

Accompagnement offert dans le cadre du Plan d'intégration

L'[accompagnement en cours de participation](#) est une intervention d'assistance menée par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi ou par un partenaire externe qui consiste à aider la personne à réaliser les activités prévues à son Plan d'intégration en emploi tout au long de sa participation au Programme OE.

La personne participant au Programme OE à l'obligation de réaliser l'activité ou les activités prévues à son Plan d'intégration en emploi. En cas de manquement, le processus de sanction peut s'appliquer.

Procédures opérationnelles

Dans le cadre d'Objectif emploi (OE), le Plan d'intégration en emploi est élaboré entre l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi et la personne participante dont l'admissibilité a été confirmée.

Le Plan d'intervention est converti en Plan d'intégration en emploi lorsque l'admission ou la réadmission de la personne participante est confirmée. Lorsque la personne est admise ou réadmise avant d'avoir pu être rencontrée, un Plan d'intégration en emploi sera directement mis en place à la suite de l'entrevue.

Informations contenues au Plan d'intégration en emploi

Les informations contenues dans le Plan d'intégration sont les suivantes :

- Données nominales de l'individu (nom de famille, prénom, numéro de dossier);
- Début de la participation (date de début de participation au Programme, qui correspond au premier du jour du mois suivant la date de dépôt de la demande correspondant à la date d'effectivité);
- Mise en place du Plan d'intégration (date de prise d'effet);
- Fin de la participation;
- Dernier motif de prolongation de la participation au Programme objectif emploi;
- Objectifs à atteindre;
- Activités à réaliser;
- Prochaine entrevue avec l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi;
- Nom de l'agente ou de l'agent;
- Date d'impression;
- Engagements du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Engagements du participant;
- Demande de réexamen administratif.

Durée du Plan d'intégration en emploi

La durée minimale permise et la date de fin prévue au Plan d'intégration en emploi sont de 12 mois. Au début ou en cours de participation la durée peut être supérieure et prolongée avec l'accord de la personne selon la situation, lorsque l'activité le requiert.

Exemple

Un participant débute une formation d'une durée de 18 mois au moment de l'élaboration de son Plan d'intégration en emploi. Pour cette situation, la durée de la participation sera de 18 mois.

Prise d'effet du Plan d'intégration en emploi

La date de prise d'effet du Plan d'intégration en emploi est générée automatiquement par le système informatique.

Toutefois, la date de prise d'effet du Plan doit être saisie manuellement à la transaction ASXO par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi concernant les 3 situations suivantes :

- Parcours existant au moment de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) réalisée avant l'admission à OE. La date à inscrire est celle du champ « Date décision admis »;
- Parcours existant au moment de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) réalisée après l'admission à OE. La date à inscrire est celle de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) OE;
- Lorsque l'ASDO ACC (transaction de l'AFDR) est créée après l'ouverture du parcours, la réplication de la date ne se fera pas. La date à inscrire est celle du champ « Date décision admis ».

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Au dossier informatique :
 - ASXO : à la section « Plan d'intégration à l'emploi », saisit au champ :
 - « DATE PRISE EFFET » : la date de prise d'effet du Plan.

Création d'un Plan d'intégration

À la suite de la réalisation de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#), l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi applique l'une des procédures suivantes selon la situation du primodemandeur.

Primodemandeur ni en participation à une mesure ni en Parcours

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À [l'application MSI](#) à l'onglet « Commentaires » :
 - sélectionne « Liste des commentaires » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - clique sur « Synthèse des annotations »;
 - complète la section 1 « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - coche la conclusion « B » ainsi que « OE Plan requis » à la section « Conclusion à la suite de l'évaluation »;
 - clique sur « Sélectionner et copier le contenu » et colle la synthèse des annotations dans les commentaires;
- À [l'application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et Parcours » :
 - sélectionne « Historique ». Vérifie si la personne a un Parcours fermé depuis moins de 123 jours. Si oui, et que le Parcours n'a pas été fermé « Obtention d'un emploi », clique sur « Réactive ». Si non, clique sur « Nouveau » :
 - saisit à Date de l'évaluation : la date réelle de l'évaluation;
 - sélectionne pour chacun des domaines de compétences : le niveau de la capacité approprié;
 - sélectionne à Liste des obstacles : les obstacles correspondants à la situation;
 - sélectionne à Conclusion de l'évaluation : « Établissement d'un Parcours »;
- À [l'application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et Parcours » :
 - sélectionne « Plan » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Domaine des compétences : le ou les domaines de compétences pour lesquels une intervention est requise;
 - complète les champs obligatoires pour chacun des domaines de compétences, le cas échéant.

Note

L'activité « Participer aux rencontres prévues avec mon agent d'aide à l'emploi » doit obligatoirement être ajoutée au Plan d'intégration en emploi.

Lorsque le participant souhaite débiter des activités avec un partenaire externe, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi fait la référence :

- À [l'application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne à Type d'activité : « Activité liée à une entente »;
 - clique sur « Ajouter » :
 - saisit le numéro de l'entente;
 - clique sur « Rechercher »;
 - saisit une date de suivi 10 jours ouvrables après la date de référence;
 - sélectionne à Type de note : « Suivi de référence et de participation »;
 - inscrit la note : Participant OE;

Note

Lorsque le participant est référé à un partenaire externe, il faut obligatoirement attendre la confirmation de la participation avant de débiter le soutien du revenu et d'ouvrir le volet correspondant.

- Remet une copie du Plan d'intégration en emploi au participant OE (en main propre ou par la poste);
- Conserve une copie du Plan au dossier;
- Établit le soutien du revenu et inscrit le début de la participation en fonction du volet correspondant :

- [Soutien du revenu - Volet Recherche intensive d'emploi](#)
- [Soutien du revenu - Volet Développement des compétences](#)
- [Soutien du revenu - Volet Développement des habiletés sociales](#)

Primodemandeur en Parcours en participation à une mesure

Lorsque la personne participant à OE est en Parcours en participation à une mesure, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Commentaires » :
 - sélectionne « Liste des commentaires » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - clique sur « Synthèse des annotations »;
 - complète la section 2 « Intervention d'accompagnement » de la synthèse des annotations;
 - clique sur « Sélectionner et copier le contenu » et colle la synthèse des annotations dans les commentaires;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et parcours » :
 - sélectionne « Historique »;
 - sélectionne le Parcours « actif »;
 - sélection « Plan »;
 - maintient ou modifie les activités inscrites au Plan pour chacun des domaines de compétences concernés, s'il y a lieu;

Note

L'activité « Participer aux rencontres prévues avec mon agent d'aide à l'emploi » doit obligatoirement être ajoutée au Plan d'intégration en emploi.

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne l'activité concernée;
 - clique sur « Ajouter » :
 - sélectionne à Type de note : « Suivi de référence et de participation »;
 - inscrit la note : Participant OE;
- Remet une copie du Plan d'intégration en emploi au participant OE (en main propre ou par la poste);
- Conserve une copie du Plan au dossier;
- Établit le soutien du revenu et inscrit le début de la participation en fonction du volet correspondant :
 - [Soutien du revenu - Volet Recherche intensive d'emploi](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des compétences](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des habiletés sociales](#)
- Au système informatique :
 - ASXO : à la section « Plan d'intégration à l'emploi », saisit au champ :
 - « DATE PRISE EFFET » : la date de prise d'effet du Plan.

Les versements dans le calendrier de la mesure doivent être annulés. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Au dossier informatique :
 - ASFE :
 - s'assure que les versements dans le calendrier de la mesure sont tous annulés;
 - vérifie si un versement ad hoc doit être versé dans le calendrier;
 - ajuste les versements au besoin.

Primodemandeur en Parcours sans participation à une mesure

Lorsque le primodemandeur est en Parcours sans participation à une mesure, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Commentaires » :
 - sélectionne « Liste des commentaires » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - clique sur « Synthèse des annotations »;
 - complète la section 2 « Intervention d'accompagnement » de la synthèse des annotations;
 - clique sur « Sélectionner et copier le contenu » et colle la synthèse des annotations dans les commentaires;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et parcours » :
 - sélectionne « Historique »;
 - sélectionne le Parcours « actif »;
 - sélectionne « Plan »;
 - maintient ou modifie les activités inscrites au Plan pour chacun des domaines de compétences concernés, s'il y a lieu.

Note

L'activité « Participer aux rencontres prévues avec son agent d'aide à l'emploi » doit obligatoirement être ajoutée au Plan d'intégration en emploi.

Lorsque le participant souhaite débiter des activités avec un partenaire externe, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne à Type d'activité : « Activité liée à une entente »;
 - clique sur « Ajouter » :

- saisit le numéro de l'entente;
- clique sur « Rechercher »;
- saisit une date de suivi 10 jours ouvrables après la date de référence;
- sélectionne à Type de note : « Suivi de référence et de participation »;
- inscrit la note : Participant OE;

Note

Lorsque le participant est référé à un partenaire externe, il faut obligatoirement attendre la confirmation de la participation avant de débiter le soutien du revenu et d'ouvrir le volet correspondant.

- Remet une copie du Plan d'intégration au primodemandeur (en main propre ou par la poste);
- Conserve une copie du Plan au dossier;
- Établit le soutien du revenu et inscrit le début de la participation en fonction du volet correspondant :
 - [Soutien du revenu - Volet Recherche intensive d'emploi](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des compétences](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des habiletés sociales](#)
- Au système informatique :
 - ASXO : à la section « Plan d'intégration à l'emploi », saisit au champ :
 - « DATE PRISE EFFET » : la date de prise d'effet du Plan.

Primodemandeur en participation à une mesure sur un recrutement direct sans Parcours

Lorsque la personne participant à OE est en participation à une mesure sur un recrutement direct, sans Parcours, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Commentaires » :
 - sélectionne « Liste des commentaires » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - clique sur « Synthèse des annotations »;
 - complète la section 1 « Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi »;
 - coche la conclusion « B » ainsi que « OE Plan requis » à la section « Conclusion à la suite de l'évaluation »;
 - clique sur « Sélectionner et copier le contenu » et colle la synthèse des annotations dans les commentaires;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et Parcours » :
 - sélectionne « Historique ». Vérifie si la personne a un Parcours fermé depuis moins de 123 jours. Si oui, et que le Parcours n'a pas été fermé « Obtention d'un emploi », clique sur « Réactive ». Si non, clique sur « Nouveau »;
 - saisit à Date de l'évaluation : la date réelle de l'évaluation;
 - sélectionne pour chacun des domaines de compétences : le niveau de la capacité approprié;
 - sélectionne à « Liste des obstacles » : les obstacles liés à la situation;
 - sélectionne à « Conclusion de l'évaluation » : « Établissement d'un Parcours »;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et Parcours » :
 - sélectionne « Plan » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - sélectionne à Domaine des compétences : le ou les domaines de compétences pour lesquels une intervention est requise;
 - complète les champs obligatoires pour chacun des domaines de compétences, le cas échéant.

Note

L'activité « Participer aux rencontres prévues avec mon agent d'aide à l'emploi » doit obligatoirement être ajoutée au Plan d'intégration en emploi.

Maintien de l'activité du recrutement direct

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités » :
 - sélectionne l'activité concernée;
 - clique sur « Ajouter » :
 - sélectionne à Type de note : « Suivi de référence et de participation »;
 - inscrit la note : Participant OE.

Fin de l'activité du recrutement direct

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités »;
 - sélectionne l'activité concernée;
 - clique sur « Fin de participation » :
 - Date de fin réelle : saisit la date de fin;
 - Résultat : sélectionne le résultat selon la situation;
 - Situation face à l'emploi : sélectionne le résultat selon la situation;
- Remet une copie du Plan d'intégration au participant OE (en main propre ou par la poste);
- Conserve une copie du Plan au dossier;
- Établit le soutien du revenu et inscrit le début de la participation en fonction du volet correspondant;

- [Soutien du revenu - Volet Recherche intensive d'emploi](#)
- [Soutien du revenu - Volet Développement des compétences](#)
- [Soutien du revenu - Volet Développement des habiletés sociales](#)

Les versements dans le calendrier de la mesure doivent être annulés. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Au dossier informatique :
 - ASFE :
 - s'assure que les versements dans le calendrier de la mesure sont tous annulés;
 - vérifie si un versement ad hoc doit être versé dans le calendrier;
 - ajuste les versements au besoin.

Révision du Plan d'intégration

Lorsque la révision du Plan d'intégration est requise en fonction du cheminement de la personne participante, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Commentaires » :
 - sélectionne « Liste des commentaires » :
 - clique sur « Ajouter »;
 - clique sur « Synthèse des annotations »
 - complète la section 2 « Intervention d'accompagnement » de la synthèse des annotations;
 - clique sur « Sélectionner et copier le contenu » et colle la synthèse des annotations dans les commentaires;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et parcours » :
 - sélectionne « Historique »;
 - sélectionne le Parcours « Actif »;
 - sélectionne « Plan »;
 - maintien ou modifie les activités inscrites au Plan pour chacun des domaines de compétences concernés, s'il y a lieu.

En fonction de la situation de la personne, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Modifie le volet;
- Modifie l'activité au besoin;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Activités » :
 - sélectionne « Liste des activités »;
 - sélectionne l'activité au besoin;
 - clique sur « Fin de participation » :
 - Date de fin réelle : saisit la date de fin;
 - Résultat : si requis, sélectionne le résultat approprié selon la situation;
 - Situation face à l'emploi : si requis, sélectionne le résultat approprié selon la situation;
- Remet une copie du Plan d'intégration au participant OE (en main propre ou par la poste);
- Conserve une copie du Plan au dossier;
- Modifie le soutien du revenu en fonction du volet correspondant :
 - [Soutien du revenu - Volet Recherche intensive d'emploi](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des compétences](#)
 - [Soutien du revenu - Volet Développement des habiletés sociales](#)

Note

Lors de la révision du Plan, si aucune modification des activités à réaliser est nécessaire, l'impression de celui-ci n'est pas requise.

Réouverture du Plan d'intégration

Lorsque le participant est réadmis au Programme OE et que le Plan d'intégration est fermé, la réouverture du Plan sera effectuée par le système qui inscrira la date de réadmission prévue ou réelle.

Lorsque la réadmission devient réelle l'activité « Réadmission OE » ([ASI72](#)) est générée à l'agenda de l'agente ou de l'agent d'aide à l'emploi.

Il n'y a aucune activité de générée lorsque la réadmission demeure prévue.

Lors de la réouverture du Plan d'intégration, l'activité « Faire référence MSI/POE sans prise en charge » ([ASTF7](#)) est générée au plan de suivi (ASCD) lorsque le dossier n'est pas attribué à une agente ou un agent d'aide à l'emploi. L'agente ou l'agent d'aide financière réfère le dossier au MSI pour une prise en charge de l'emploi.

Note

La date de réadmission correspond au 1^{er} jour du mois suivant la date du dépôt de la demande, indépendamment de la date de la décision ayant reconnu l'admissibilité au Programme.

Impression du Plan d'intégration et de la lettre d'accompagnement

Pour imprimer le Plan d'intégration et la lettre d'accompagnement, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Approche d'intervention et Parcours » :
 - sélectionne « Historique » :
 - sélectionne le Parcours « actif »;
 - sélectionne « Impression du Plan »;

- coche la case « Lettre d'accompagnement »;
- clique sur « Générer un Plan »;
- imprime le Plan d'intégration et la lettre d'accompagnement en 2 copies;
- Remet une copie au participant;
- Conserve une copie au dossier.

Note

Le choix du Plan d'intégration à imprimer est validé par le système informatique en fonction des informations présentes à la transaction ASXO. Les Plans d'intégration du participant sont conservés en historique dans les banques de données en consultation seulement. Un numéro de référence est généré et indiqué sur chacun des Plans, ce qui permet de les identifier.

Avant de procéder à une mise à jour du Plan d'intégration, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi consulte les derniers changements effectués à la transaction ASXO par l'utilisation des touches F7/F8.

Lors de la prolongation ou de la réadmission du Plan d'intégration, la valeur des champs « DURÉE PART. À COMPLÉTER et DURÉE MAXIMALE AU PROG. » à la page 1 du panorama à la transaction ASXO, doit être consultée.

Rencontre ciblée

2025-06-10

Interprétations normatives

Le premier alinéa de l'[article 83.2](#) de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que la personne participante doit se présenter à toute entrevue demandée par le Ministre et fournir toute information utile à l'établissement de son Plan d'intégration.

En cas d'absence à la convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration, le Ministre est habilité, en vertu de l'[article 83.12](#) de la Loi, à retenir la prestation d'aide financière et à convoquer la personne dans le cadre d'une rencontre ciblée.

Procédures opérationnelles

Dans le cadre du Programme objectif emploi, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi est autorisé à effectuer la convocation à la rencontre ciblée.

Dans le contexte d'une rencontre ciblée, la libération du versement de la prestation d'aide financière par l'agente ou l'agent d'aide financière doit être autorisée par l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi.

Note

Lorsque la personne convoquée se présente à son rendez-vous avec l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi, la prestation d'aide financière mensuelle doit être libérée.

Pour convoquer le participant à OE à la rencontre ciblée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi, entre le 1^{er} jour du mois et la date de la fermeture de l'aide financière :

- Au dossier informatique :
 - ASDD : à la section « CONVOCATION », saisit aux champs :
 - « ADULTE (S) » : selon la situation :
 - « 1 » pour l'adulte 1;
 - « 2 » pour l'adulte 2;
 - « 3 » pour les 2 adultes;
 - « MODE DE CONVOC. » : « C » : « Entrevue au CLE »;
 - « DATE » : la date souhaitée pour la convocation, en s'assurant de respecter les dates inscrites au document [Plages horaires - Rencontres ciblées au BSQ](#);
 - « HEURE » : l'heure souhaitée pour la convocation;
 - « LIEU » : le bureau de Services Québec de proximité;
 - « INCLURE CONSEQUENCES » : « O » : « Oui »;
 - « RENCONTRE CIBLEE » : selon la situation :
 - 104 : « RENCONTRE CIBLEE OBJECTIF EMPLOI #1 OU #2 »;
 - 105 : « RENCONTRE CIBLEE OBJECTIF EMPLOI #1 ET #2 »;
 - « TEXTE LIBRE » : « X » et fait « enter » pour saisir le texte libre suivant :
 - « Vous serez rencontré par votre agent d'aide à l'emploi : (nom de l'agente ou l'agent et numéro de téléphone) ».

Note

La convocation en rencontre ciblée ne doit être utilisée que lorsque la personne participante est absente à la [convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration](#).

Dans le cadre de l'intervention renforcée (IR) et de l'accueil personnalisé et accompagnement soutenu (APAS), c'est l'agente ou l'agent d'aide financière qui demeure responsable de la convocation à la rencontre ciblée.

Présence à la rencontre ciblée

Lorsque la personne participante se présente à la rencontre ciblée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Effectue l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) ou révisé le Plan d'intégration.

Entrevue réalisée avec la collaboration de la personne participante

Lorsque la personne participant à OE se présente à la rencontre ciblée et que l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) est réalisée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Réalise la 1^{re} étape de l'entrevue du [bilan de l'employabilité](#);
- Convient d'un Plan d'intégration avec la personne;
- Détermine l'activité appropriée à la situation de la personne face à l'emploi;
- Consigne le résultat;
- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Rencontre ciblée absence première entrevue » ou « Rencontre ciblée »;
 - sélectionne à Résultat : « Présence »;
- Confirme par courriel, après la tenue de la rencontre ciblée, le jour même où elle est rencontrée, la présence de la personne participante à l'agente ou l'agent

d'aide financière de garde, afin que la prestation soit libérée sans délai.

Entrevue réalisée sans la collaboration de la personne participante

Lorsque l'[entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) est réalisée et que la personne participant à OE ne collabore pas à l'établissement de son Plan d'intégration, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Impose un [Plan d'intégration](#);
- Explique à la personne participante, les conséquences auxquelles elle s'expose dans le cas où elle ferait le choix de ne pas respecter les activités de son Plan d'intégration.

Entrevue non réalisée

Lorsque la personne participant à OE est présente à la rencontre ciblée et que [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) n'est pas réalisée pour diverses raisons qui lui sont attribuables, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Informe la personne que l'impossibilité de réaliser [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) est considérée comme une absence et que, le cas échéant, le versement de sa prestation ne sera pas libéré avant qu'une [entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) soit réalisée;
- Reporte la rencontre pour la réalisation de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#) à un moment ultérieur qui convient à la personne.

Absence à la rencontre ciblée

Lorsque la personne participant à OE est absente à la rencontre ciblée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- À l'[application MSI](#) à l'onglet « Interventions » :
 - sélectionne « Liste des interventions » :
 - sélectionne « Rencontre ciblée absence première entrevue » ou « Rencontre ciblée »;
 - sélectionne à Résultat : « Absence ».

Il n'est pas nécessaire d'aviser l'agente ou l'agent d'aide financière de l'absence de la personne participante à la rencontre ciblée. La convocation à une rencontre ciblée inscrit automatiquement une activité « Versement en attente » ([ASSC7](#)).

À l'échéance de cette activité, l'agente ou l'agent procède à l'annulation de la prestation.

L'activité « Rencontre ciblée » ([ASI70](#)) est traitée à l'agenda de l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi.

À la réception de l'information de l'absence à la rencontre ciblée, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Annule le versement au dossier selon le délai applicable;
- Au dossier informatique :
 - SCPE : annule le versement en attente;
 - ASAD : saisit aux champs :
 - « DIRIGÉ AU POE » : le champ doit demeurer à « O »;
 - « MANQUEMENT OBLIGATION » : « P » : « Inadmissible au POE »;
 - « DATE APPLICATION » : la date du jour;
 - ASRD : rend et confirme la décision, sélectionne le texte complémentaire (OE19).

Note

À moins de situations particulières, les versements qui n'ont pas été libérés sont annulés à compter du 8^e jour ouvrable après la date d'émission du versement selon la procédure établie.

Obligations

2018-04-01

Interprétations normatives

Pour bénéficier des avantages prévus au Programme objectif emploi, la personne ou la famille doit en tout temps respecter les obligations auxquelles elle est assujettie.

Demande d'aide financière de dernier recours

Une personne doit, pour obtenir une aide financière, en faire la demande au ministre, selon les modalités qu'il prévoit, et lui fournir tout document ou renseignement nécessaire à la vérification de son admissibilité ou celle de sa famille, et à l'établissement du montant accordé.

Déclarer tout changement

La personne participante et son conjoint, s'il y a lieu, doivent déclarer tout changement à leur situation.

Déclaration abrégée

La personne participante à Objectif emploi doit produire une déclaration abrégée sur demande du ministre.

Recours

La personne participante et son conjoint, s'il y a lieu, ont l'obligation d'exercer leurs droits ou de se prévaloir des avantages dont ils peuvent bénéficier en vertu d'une autre loi. En cas de refus de s'y soumettre, la prestation Objectif emploi peut être refusée, réduite ou annulée.

Rencontre ciblée

La personne qui reçoit une convocation pour une rencontre a l'obligation de se présenter si elle veut obtenir sa prestation. Dans un dossier couple, l'adulte convoqué a l'obligation de se présenter.

Plan d'intégration

Afin de contribuer à la préparation de son plan d'intégration, la personne participante doit se présenter à toute entrevue demandée par le ministre et fournir tout renseignement requis sur sa situation.

Procédures opérationnelles

Certaines obligations au Programme objectif emploi (OE) sont différentes du programme d'aide financière de dernier recours (AFDR).

Déclaration annuelle

Aucune déclaration annuelle n'est demandée pour la personne participante à Objectif emploi. Toutefois, elle doit aviser le ministre, avec diligence, de tous changements dans sa situation, de nature à influencer sur l'aide financière accordée.

Rencontre individualisée

La personne participante ou sa famille admise à Objectif emploi est exclue de la clientèle visée pour les rencontres individualisées.

Réadmission et reprise de la participation

2024-06-13

Interprétations normatives

La reprise de la participation survient lorsque la participation au Programme objectif emploi (OE) de la personne a été interrompue (exemples : annulation d'un dossier, obtention d'un emploi, début d'études hors mesure), que le nombre de mois inscrit au [Plan d'intégration en emploi](#) n'est pas terminé et que le délai de 24 mois consécutifs au Programme n'est pas atteint. La personne est réadmise au programme OE et elle doit reprendre sa participation.

Procédures opérationnelles

La personne qui dépose une demande d'aide financière, après une période [d'interruption de la participation](#) au Programme objectif emploi (OE) (exemples : annulation d'un dossier, obtention d'un emploi, début d'études hors mesure) a l'obligation de reprendre sa participation pour le nombre de mois restant et inscrit à son [Plan d'intégration en emploi](#). La personne doit être admissible à une aide financière du Programme d'aide sociale pour le mois qui suit celui de sa demande d'admissibilité. De plus, le délai maximum de 24 mois consécutifs du Programme ne doit pas être atteint.

Réadmission potentielle à Objectif emploi

Lorsque la personne dépose une demande d'aide financière de dernier recours (AFDR), elle doit être rencontrée au moment du dépôt de la demande. L'agente ou l'agent d'accueil ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi applique l'une des procédures opérationnelles suivantes :

- [Rencontre à la suite du dépôt de la demande d'aide financière](#) lorsque la personne peut être rencontrée dans l'immédiat;
- [Rencontre différée à la suite du dépôt de la demande d'aide financière](#) lorsque la personne ne peut être rencontrée dans l'immédiat.

À la suite de la convocation de la personne, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi consigne le résultat du rendez-vous de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#). Se référer à la procédure opérationnelle prévue à [Consignation du rendez-vous pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#).

Lorsque la personne est rencontrée avant sa réadmission au Programme, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit effectuer [l'entrevue d'évaluation d'aide à l'emploi](#) et élaborer le [Plan d'intervention](#).

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère aux procédures opérationnelles suivantes :

- [Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#);
- [Plan d'intervention](#).

Réadmission à Objectif emploi avec un Plan d'intégration en emploi

La personne qui participait à OE et qui avait un Plan d'intégration en emploi voit son Plan réactivé dès sa réadmission au Programme. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit toutefois effectuer un suivi afin de vérifier si le Plan convient toujours ou si une révision est requise. À la suite de la vérification, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi procède à une prolongation à la transaction ASXO. La personne participante est tenue de reprendre sa participation et de répondre à ses obligations et à ses engagements.

Le versement des allocations de participation ou d'aide à l'emploi reprend après l'ajustement du [Plan d'intégration en emploi](#).

Note

Dans le cadre des activités liées au développement des habiletés sociales, les allocations de participation peuvent être versées à compter de la date de réadmission lorsque la personne participante est en mesure de démontrer qu'elle a réalisé les activités prévues depuis sa réadmission au Programme.

Établissement ou révision du Plan d'intégration en emploi à la suite d'une réadmission

Lorsque la réadmission de la personne participant à Objectif emploi, avec ou sans [Plan d'intégration en emploi](#), est confirmée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi :

- Confirme, modifie ou crée le [Plan d'intégration en emploi](#);
- Prolonge la participation à la transaction ASXO.

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère aux procédures opérationnelles suivantes, s'il y a lieu :

- [Convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration](#);
- [Plan d'intégration en emploi](#);
- [Prolongation de la participation et du Plan d'intégration](#).

Pour l'ensemble des réadmissions au Programme OE, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit procéder à une prolongation à la transaction ASXO. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère à la procédure opérationnelle prévue à [Prolongation de la participation et du Plan d'intégration](#).

Procédures opérationnelles

La personne qui dépose une demande d'aide financière, après une période d'interruption de la participation au Programme objectif emploi (OE) (exemples: annulation d'un dossier, obtention d'un emploi, début d'études hors mesure) a l'obligation de reprendre sa participation pour le nombre de mois restant et inscrit à son [Plan d'intégration en emploi](#). La personne doit être admissible à une aide financière du Programme d'aide sociale pour le mois qui suit celui de sa demande d'admissibilité. De plus, le délai maximum de 24 mois consécutifs du Programme ne doit pas être atteint.

Réadmission potentielle à Objectif emploi

Lorsque la personne dépose une demande d'aide financière de dernier recours (AFDR), elle doit être rencontrée au moment du dépôt de la demande. L'agente ou l'agent d'accueil ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi applique l'une des procédures opérationnelles suivantes :

- [Rencontre à la suite du dépôt de la demande d'aide financière](#) lorsque la personne peut être rencontrée dans l'immédiat;
- [Rencontre différée à la suite du dépôt de la demande d'aide financière](#) lorsque la personne ne peut être rencontrée dans l'immédiat.

À la suite de la convocation de la personne, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi consigne le résultat du rendez-vous de [l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#). Se référer à la procédure opérationnelle prévue à [Consignation du rendez-vous pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#)

Lorsque la personne est rencontrée avant sa réadmission au Programme, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit effectuer [l'entrevue d'évaluation d'aide à l'emploi](#) et élaborer le [Plan d'intervention](#).

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère aux procédures opérationnelles suivantes:

- [Entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi](#);
- [Plan d'intervention](#).

Réadmission à Objectif emploi avec un Plan d'intégration en emploi

La personne qui participait à OE et qui avait un Plan d'intégration en emploi voit son Plan réactivé dès sa réadmission au Programme. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit toutefois effectuer un suivi afin de vérifier si le Plan convient toujours ou si une révision est requise. À la suite de la vérification, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi procède à une prolongation à la transaction ASXO. La personne participante est tenue de reprendre sa participation et de répondre à ses obligations et à ses engagements.

Le versement des allocations de participation ou d'aide à l'emploi reprend après l'ajustement du [Plan d'intégration en emploi](#).

Note

Dans le cadre des activités liées au développement des habiletés sociales, les allocations de participation peuvent être versées à compter de la date de réadmission lorsque la personne participante est en mesure de démontrer qu'elle a réalisé les activités prévues depuis sa réadmission au Programme.

Établissement ou révision du Plan d'intégration en emploi à la suite d'une réadmission

Lorsque la réadmission de la personne participant à Objectif emploi, avec ou sans [Plan d'intégration en emploi](#), est confirmée, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi:

- Confirme, modifie ou crée le [Plan d'intégration en emploi](#);
- Prolonge la participation à la transaction ASXO.

L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère aux procédures opérationnelles suivantes, s'il y a lieu

- [Convocation pour établir ou réviser un Plan d'intégration](#);
- [Plan d'intégration en emploi](#);
- [Prolongation de la participation et du Plan d'intégration](#)

Pour l'ensemble des réadmissions au Programme OE, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit procéder à une prolongation à la transaction ASXO. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi se réfère à la procédure opérationnelle prévue à [Prolongation de la participation et du Plan d'intégration](#)

Rencontres individualisées

2023-05-10

Procédures opérationnelles

La rencontre individualisée est une activité de conformité administrative. Elle vise à contrôler l'identité des personnes prestataires, leur adresse et à s'assurer de leur présence au Québec.

Cette section porte sur les remises de chèques effectuées par rencontres individualisées via la transaction ATCM, lors de l'émission mensuelle de l'aide financière. Ces rencontres s'appliquent aux personnes prestataires sans contraintes. L'avis de convocation lié à la transaction ATCM est celui relatif à la conformité « C ».

Cependant, tous les dossiers ayant l'une des caractéristiques suivantes sont exclus de la clientèle convocable pour ce type de rencontre :

- Revenus de travail;
- Travailleur autonome;
- Montant de chèque mensuel inférieur à 100 \$;
- Prestation administrée par un tiers ou la curatelle;
- Code d'événement à (0);
- Résident dans une résidence d'accueil ou en ressource intermédiaire;
- Convocation à une rencontre ciblée effectuée au cours du mois de sélection (ASDD);
- Référence à une mesure des services publics d'emploi ou des services de solidarité sociale depuis 2 mois ou moins;
- Participation à une mesure des services publics d'emploi, des services de solidarité sociale, d'Objectif emploi ou du Programme de revenu de base;
- Avec enfant à charge de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année scolaire en cours;
- A terminé une participation à une mesure des services publics d'emploi, des services de solidarité sociale ou d'Objectif emploi depuis 3 mois ou moins;
- Dossier en transfert;
- Entrée à l'aide au cours des 6 derniers mois;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une convocation ou invitation concernant les services publics d'emploi pour une rencontre individuelle ou de groupe, au cours des 180 derniers jours de calendrier;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une convocation concernant les services de solidarité sociale (la clientèle APTE au travail) pour une rencontre individuelle avec ou sans mise en attente du versement mensuel, au cours des 180 derniers jours de calendrier;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une rencontre individualisée par ATCM au cours des 5 derniers mois;
- Présence d'un code « 5 sans-abris » au champ RÉSIDENCE à la transaction ASLO.

Des critères variables d'exclusion de clientèles peuvent également être appliqués par l'équipe de la conformité opérationnelle de la Direction générale du soutien à la prestation de services (DGSPS).

Aucune convocation ne doit être faite pour une personne résidant à plus de 40 kilomètres de l'endroit où se déroule la rencontre individualisée.

Note

Lors de l'inscription des critères de convocation dans le système informatique, la sélection s'effectue par le dossier et non par les individus.

Lorsqu'il s'agit d'un dossier couple, les 2 adultes au dossier sont automatiquement convoqués et ceux-ci doivent se présenter à la rencontre individualisée. Toutefois, lorsqu'un des adultes rencontre une des caractéristiques d'exclusion, le dossier n'est pas sélectionné.

Conditions

Les conditions pour tenir des rencontres individualisées sont les suivantes :

- Un maximum de 3 centres de distribution peut être mis sur pied pour la tenue des rencontres individualisées : le bureau de Services Québec et 2 autres centres externes;
- Le bureau de Services Québec doit s'assurer de la confidentialité d'identification à apporter à la clientèle et aux discussions intervenues entre la clientèle et les représentants du Ministère;
- Le nombre de jours de rencontres possibles varie selon que la personne reçoive son versement par chèque ou par dépôt direct. Si elle reçoit son versement par chèque, les dates pour lesquelles elle pourra être convoquée s'étendent du 1^{er} jour ouvrable suivant la fermeture si celle-ci est exécutée un vendredi (2^e jour ouvrable si la fermeture est un mardi), jusqu'au 4^e jour ouvrable avant la date d'émission du chèque. Si c'est par dépôt direct, on ajoute 2 jours;
- Les heures de rencontres sont réparties selon les intervalles suivants :
 - aux 15 minutes : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal toutes les 15 minutes, soit de 8 h 45 à 11 h 30 et de 13 h 15 à 16 h;
 - à l'heure : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal toutes les heures, soit à 9 h, 10 h, 11 h, 13 h 30, 14 h 30, 15 h 30;
 - à la demi-journée : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal, par demi-journée, soit à 9 h et à 14 h.

Note

Le système ne tient pas compte de la fermeture de certains bureaux le mercredi de 8h30 à 10h30. Des convocations peuvent être envoyées pour ces plages horaires.

Activités mensuelles à réaliser

La réalisation de ce type de rencontre est supportée par plusieurs actions et activités à effectuer de la part de l'agente ou l'agent d'aide financière ainsi que du système informatique.

Ces actions et activités sont encadrées et identifiées dans un « [Calendrier des rencontres individualisées](#) » produit annuellement par l'équipe de la conformité.

opérationnelle. Il est transmis aux directrices et directeurs des services gouvernementaux intégrés (DSGI)

Nous y retrouvons, pour chacun des mois de l'année excluant janvier et juillet (mois pour lesquels de telles rencontres ne sont pas effectuées), les dates de réalisation ainsi que les extrants produits par les activités suivantes :

- Estimation de la clientèle convocable;
- 2 simulations des résultats produits à la suite de l'enregistrement de l'ATCM;
- Production des avis de convocation;
- Envoi des convocations à la clientèle;
- Livraison aux bureaux de Services Québec de la liste des personnes prestataires convoqués;
- Dates limites des rencontres individualisées pour les personnes prestataires qui reçoivent leur prestation par chèque et ceux qui la reçoivent par dépôt direct

Préparation des rencontres individualisées

Le personnel du bureau de Services Québec :

- Identifie la clientèle cible touchée par les rencontres et les centres de rencontre pour la 1^{re} simulation à l'aide du rapport ATT4171S « Estimation de la clientèle admissible par strate d'âge » (lot 16) généré par le système en gestion des extrants (LOPE). Ce rapport fournit les renseignements sur le nombre de clients estimés admissibles pour strate d'âge (18 à 58 ans) ainsi que le nombre d'années de présence à l'aide. Le rapport est disponible le 2^e jour ouvrable du mois;
- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de rencontre, date, endroit, heure);
- Le lendemain du traitement de la 1^{re} simulation, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot 16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE). Ce rapport fournit les renseignements sur la clientèle ciblée et sur les centres de rencontre (adresse, nombre de chèques, nombre de jours et nombre de tables).

Lorsque le nombre de personnes prestataire ne convient pas au potentiel espéré à la suite de la 1^{re} simulation :

- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de la rencontre, date, endroit et l'heure);
- Le lendemain du traitement de la 2^e simulation, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE).

Lorsque le nombre de personnes prestataire ne convient pas au potentiel espéré à la suite de la 2^e simulation :

- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de rencontre, date, endroit et l'heure);

Note

Ceci est la dernière possibilité avant la production.

- Le lendemain du traitement de la production, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot 16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE) ainsi que le rapport ATT4161S « Liste de distribution de la remise de chèques mensuelle » est disponible seulement par l'application TRMS Web et imprimable localement pour chaque bureau de Services Québec concerné;

Note

Les convocations sont produites, par le Service du pilotage des systèmes (SPS), 4 jours ouvrables avant la fermeture mensuelle et expédiées le jour ouvrable suivant.

- Le lendemain de la fermeture, le bureau de Services Québec commande la liste ASF7611S dans le lot 16. Cette liste identifie les personnes prestataires dont le dossier est annulé et une convocation a été envoyée;
- Communique avec les personnes prestataires inscrites sur la liste ASF7611S, pour les aviser de ne pas se présenter à la rencontre;
- Radie de la liste ATT4161S ces cas et procède à l'annulation des versements (se référer à [Annulation d'une pièce](#));
- Prend note des transferts amorcés et complétés dans les 5 derniers jours ouvrables de la période. Avise les personnes prestataires concernées de ne pas se présenter et le bureau de Services Québec receveur de libérer le versement;
- Prend note des personnes prestataires référées ou devenues participantes à des mesures des Services publics d'emploi durant les 5 derniers jours ouvrables de la période. Avise les personnes prestataires, s'il y a lieu, de ne pas se présenter et libère le versement.

Les renseignements sur la liste ATT4161S sont :

- Date et heure de convocation; CP12 (si astérisque, il s'agit d'un demandeur d'asile);
- Catégorie de programme au dossier;
- Nom de la personne prestataire (requérant et conjoint);
- Adresse et téléphone;
- Montant du versement en 2 sections :
 - « Décision de l'agent »;
 - « Application de la décision prise ».

Le personnel du bureau de Services Québec s'assure :

- De la réception des convocations nécessaires aux rencontres vers le 2^e ou 3^e jour ouvrable suivant la fermeture;
- D'avoir les listes requises;
- Si les convocations ne sont pas reçues, la journée précédant la rencontre, le bureau de Services Québec contacte sa répondante ou son répondant technique régionale qui en avisera le Service du pilotage des systèmes (SPS).

Rencontres individualisées

Personne prestataire se présente pendant la période prévue

Lorsque la personne prestataire se présente à la rencontre individualisée durant la période prévue (la période de la rencontre individualisée inclut le 1^{er} jour prévu de la rencontre jusqu'au jour suivant l'émission normale de la prestation mensuelle), l'agente ou l'agent d'aide financière, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi ou le personnel administratif :

- Procède à l'identification de la personne prestataire, se référer à [Protocole d'identification de la personne](#);
- Fait signer l'attestation de présence figurant sur l'avis de convocation afin de confirmer leur présence à la rencontre ou le formulaire « Attestation de présence à une rencontre liée au versement d'une prestation » ([SR-2600](#)) lorsque la personne prestataire n'a pas son avis de convocation;
- À la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.

Par la suite, un autre membre du personnel, agente ou agent d'aide financière, agente ou agent d'aide à l'emploi ou personnel administratif (ce ne doit pas être la même personne qui fait les 2 actions) :

- À la section « Application décision » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
- SCPE SOM : sélectionne le versement en attente en saisissant par un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au 2^e panorama;
- SCPE CON : libère le versement en saisissant l'option « LIB » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » ([ASSC7](#)) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent a pris action sur le versement en attente.

Il est impératif de libérer le versement la journée même de la rencontre individualisée afin de s'assurer que la personne, qui respecte son obligation, reçoive sa prestation dans les délais prévus. La libération des versements sera supportée par le système afin de s'assurer de ne pas les transmettre trop tôt.

Personne prestataire se présente après la période prévue

Lorsque la personne prestataire se présente à la rencontre individualisée après la période prévue (après le jour suivant l'émission normale de la prestation mensuelle), l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Procède à l'identification de la personne prestataire, se référer à [Protocole d'identification de la personne](#);
- Vérifie avec la personne prestataire la raison justifiant son absence à la convocation pour la conformité du dossier;
- Fait remplir le formulaire « Affirmation/Affirmation assermentée » ([0057](#)) par la personne prestataire;
- Fait signer l'attestation de présence figurant sur l'avis de convocation afin de confirmer leur présence à la rencontre ou le formulaire « Attestation de présence à une rencontre liée au versement d'une prestation » ([2600](#)) lorsque la personne prestataire n'a pas son avis de convocation;
- Décide si le versement peut être libéré ou annulé.

Versement libéré

- À la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.

L'agente ou l'agent d'aide financière ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi ou le personnel administratif (l'agente ou l'agent d'aide financière peut être le même) :

- À la section « Application décision » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
 - SCPE SOM : sélectionne le versement en attente en saisissant un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au 2^e panorama;
 - SCPE CON : libère le versement en saisissant l'option « LIB » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » ([ASSC7](#)) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent a pris action sur le versement en attente;
- Modifie les autres transactions informatiques concernées, s'il y a lieu;
- Inscrit et traite immédiatement l'activité « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)) lorsqu'un doute de non-conformité persiste malgré les explications fournies par la personne prestataire.

L'activité « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)) est une activité de conformité. L'inscription de cette activité au dossier permet de signifier qu'un indice potentiel de non-conformité persiste. Cette activité est considérée par l'application « Système interactif de repérage et d'analyse des dossiers » (SIRAD) dans la détermination du niveau d'analyse requis en conformité.

- À la transaction ASSI, annote de façon complète et détaillée l'information pour expliquer l'inscription de l'activité de suivi « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)).

Il est impératif de libérer le versement la journée même de la rencontre individualisée afin de s'assurer que la personne, qui respecte son obligation, reçoive sa prestation rapidement.

Versement annulé

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Dans la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision – ANN;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
 - SCPE SOM : sélectionne le versement en saisissant un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au 2panorama;
 - SCPE CON : annule le versement en saisissant l'option « ANN » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » ([ASSC7](#)) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière a pris action sur le versement en attente;
- Modifie les autres transactions informatiques concernées.

Renseignements pouvant être transmis lors des rencontres individualisées

Lors de ces rencontres, étant donné qu'il n'y a plus de prestations (chèques) à remettre aux personnes prestataires, elles pourraient soulever des questionnement concernant la pertinence de se présenter à de telles rencontres. À cet égard, il est important de mentionner que la rencontre individualisée est une activité de conformité administrative qui respecte les mesures de contrôle pour vérifier l'identité, l'adresse et la présence au Québec d'une personne prestataire.

Il est important de profiter de la présence de cette dernière au bureau de Services Québec pour l'informer de divers sujets, tels que :

- L'adhésion au dépôt direct afin d'éviter le délai postal;
- Le crédit d'impôt pour solidarité (CIS);
- La [prime au travail](#);
- L'[allocation-logement](#);
- La promotion de « Mon dossier »;
- Le site « Information sur le marché du travail » (IMT en ligne);
- Le numéro de téléphone du Centre gouvernemental de relations avec la clientèle - Assistance sociale (CGRC-AS);
- Le numéro de téléphone du Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC);
- Les programmes bénévoles pour la production des déclarations de revenus;
- Les organismes sans but lucratif (OSBL) de leur région.

Après la rencontre individualisée, il est également possible de proposer aux personnes prestataires de participer à différentes activités liées aux Services publics d'emploi ou de leur présenter de l'information sur divers sujets concernant Emploi-Québec. Cependant, il n'y aucune obligation pour une personne prestataire de participer à une telle activité.

Double intervention

Les consignes relatives aux [Règles de base](#) doivent être respectées pour le traitement de tous les chèques pouvant être retenus au bureau de Services Québec. Pour plus de renseignements, se référer à [Règles de base](#).

Cependant, la double intervention demeure et est obligatoire lors d'une rencontre individualisée. Le contrôle des pièces d'identité de la personne prestataire qui se présente à une rencontre individualisée demeure également un incontournable et doit être effectué. L'information demeure consignée sur le rapport ATT4161S.

Résumé des principes de la double intervention

Situation	Décision: Annotation de la liste SCC 4451S ou au rapport ATT4161S	Application de la décision: Annotation de la liste SCC4451S ou au rapport ATT4161S (libération du versement)	Commentaires
Rencontre individualisée (massive) (durant la période prévue)	Agent AF, AE ou admin	Agent AF, AE ou admin	Ce n'est pas le même agent qui fait les deux actions
Rencontre individualisée (hors de la période prévue)	Agent AF	Agent AF, AE ou admin	L'agent AF peut être le même

Exemple

Avis B : Convocation (chèque et dépôt direct) lors de rencontres individualisées de nature conformité

AVIS DE CONVOCATION

X XXX XXXXXXXXXXXX XXX XXX XXXXXXXXXXXX Numéro de dossier : XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

XXXX XXXXXXXX Le 16 novembre 2017

XXXX XXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

Monsieur,

021

Nous effectuons une vérification de votre admissibilité à l'aide financière de dernier recours. À cette fin, nous vous demandons de vous présenter, à la date

précisée, au lieu indiqué plus bas. Votre prestation du 1^{er} décembre 2017 vous sera envoyé par la poste à condition que vous vous présentiez à cette rencontre.

Lors de ce rendez-vous, vous devrez avoir en main :

- Cette lettre;
- Une pièce d'identité avec photo (exemple : permis de conduire, carte d'assurance maladie)

Endroit : XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXX XXX Date et heure : Jeudi, 23 novembre 2017 à 8 h 45.

S'il vous est impossible de vous présenter à la rencontre, veuillez nous en informer au plus tôt. Le fait de ne pas vous présenter, sans motif sérieux, pourrait entraîner l'annulation de vos prestations. Le fait de vous présenter à une date ultérieure pourrait en retarder le versement.

Nous vous remercions de votre collaboration.

La direction du centre local d'emploi

Note: Lors de votre rencontre, on vous demandera de signer l'attestation qui suit.

J'atteste m'être présenté à la rencontre prévue.

Signature : Date :

Section à l'usage du Ministère

() NAM () Permis conduire () autre

Signature autorisée:.....

Exemple

AVIS DE CONVOCATION

X XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX Numéro de dossier : XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

XXXX XXXXXXXX Le 16 novembre 2017

XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

Madame,

Nous effectuons une vérification de votre admissibilité à l'aide financière de dernier recours. À cette fin, nous vous demandons de vous présenter, à la date précisée, au lieu indiqué plus bas. Le dépôt de votre prestation du 1^{er} décembre 2017 sera effectué à condition que vous vous présentiez à cette rencontre.

Lors de ce rendez-vous, vous devrez avoir en main :

- Cette lettre;
- Une pièce d'identité avec photo (exemples : permis de conduire, carte d'assurance maladie).

Endroit : XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXX XXX Date et heure : Jeudi, 23 novembre 2017 à 9 h 15.

S'il vous est impossible de vous présenter à la rencontre, veuillez nous en informer au plus tôt. Le fait de ne pas vous présenter, sans motif sérieux, pourrait entraîner l'annulation de vos prestations. Le fait de vous présenter à une date ultérieure pourrait en retarder le versement.

Nous vous remercions de votre collaboration

La direction du centre local d'emploi

Note: Lors de la rencontre, on vous demandera de signer l'attestation qui suit.

J'atteste m'être présenté à la rencontre prévue.

Signature : Date :

Section à l'usage du Ministère

() NAM () Permis conduire () autre

Signature autorisée :

Procédures opérationnelles

La rencontre individualisée est une activité de conformité administrative. Elle vise à contrôler l'identité des personnes prestataires, leur adresse et à s'assurer de leur présence au Québec.

Cette section porte sur les remises de chèques effectuées par rencontres individualisées via la transaction ATCM, lors de l'émission mensuelle de l'aide financière. Ces rencontres s'appliquent aux personnes prestataires sans contraintes. L'avis de convocation lié à la transaction ATCM est celui relatif à la conformité « C ».

Cependant, tous les dossiers ayant l'une des caractéristiques suivantes sont exclus de la clientèle convocable pour ce type de rencontre :

- Revenus de travail;
- Travailleur autonome;
- Montant de chèque mensuel inférieur à 100 \$;
- Prestation administrée par un tiers ou la curatelle;
- Code d'évènement à (0);
- Résident dans une résidence d'accueil ou en ressource intermédiaire;
- Convocation à une rencontre ciblée effectuée au cours du mois de sélection (ASDD);
- Référence à une mesure des services publics d'emploi ou des services de solidarité sociale depuis 2 mois ou moins;
- Participation à une mesure des services publics d'emploi, des services de solidarité sociale, d'Objectif emploi ou du Programme de revenu de base;
- Avec enfant à charge de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année scolaire en cours;
- A terminé une participation à une mesure des services publics d'emploi, des services de solidarité sociale ou d'Objectif emploi depuis 3 mois ou moins;
- Dossier en transfert;
- Entrée à l'aide au cours des 6 derniers mois;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une convocation ou invitation concernant les services publics d'emploi pour une rencontre individuelle ou de groupe, au cours des 180 derniers jours de calendrier;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une convocation concernant les services de solidarité sociale (la clientèle APTE au travail) pour une rencontre individuelle avec ou sans mise en attente du versement mensuel, au cours des 180 derniers jours de calendrier;
- Personne prestataire qui a fait l'objet d'une rencontre individualisée par ATCM au cours des 5 derniers mois;
- Présence d'un code « 5 sans-abris » au champ RÉSIDENCE à la transaction ASLO.

Des critères variables d'exclusion de clientèles peuvent également être appliqués par l'équipe de la conformité opérationnelle de la Direction générale du soutien à la prestation de services (DGSPS).

Aucune convocation ne doit être faite pour une personne résidant à plus de 40 kilomètres de l'endroit où se déroule la rencontre individualisée.

Note

Lors de l'inscription des critères de convocation dans le système informatique, la sélection s'effectue par le dossier et non par les individus.

Lorsqu'il s'agit d'un dossier couple, les 2 adultes au dossier sont automatiquement convoqués et ceux-ci doivent se présenter à la rencontre individualisée. Toutefois, lorsqu'un des adultes rencontre une des caractéristiques d'exclusion, le dossier n'est pas sélectionné.

Conditions

Les conditions pour tenir des rencontres individualisées sont les suivantes :

- Un maximum de 3 centres de distribution peut être mis sur pied pour la tenue des rencontres individualisées : le bureau de Services Québec et 2 autres centres externes;
- Le bureau de Services Québec doit s'assurer de la confidentialité d'identification à apporter à la clientèle et aux discussions intervenues entre la clientèle et les représentants du Ministère;
- Le nombre de jours de rencontres possibles varie selon que la personne reçoive son versement par chèque ou par dépôt direct. Si elle reçoit son versement par chèque, les dates pour lesquelles elle pourra être convoquée s'étendent du 1^{er} jour ouvrable suivant la fermeture si celle-ci est exécutée un vendredi (2^e jour ouvrable si la fermeture est un mardi), jusqu'au 4^e jour ouvrable avant la date d'émission du chèque. Si c'est par dépôt direct, on ajoute 2 jours;
- Les heures de rencontres sont réparties selon les intervalles suivants :
 - aux 15 minutes : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal toutes les 15 minutes, soit de 8 h 45 à 11 h 30 et de 13 h 15 à 16 h;
 - à l'heure : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal toutes les heures, soit à 9 h, 10 h, 11 h, 13 h 30, 14 h 30, 15 h 30;
 - à la demi-journée : Les personnes prestataires sont convoquées en nombre égal, par demi-journée, soit à 9 h et à 14 h.

Note

Le système ne tient pas compte de la fermeture de certains bureaux le mercredi de 8h30 à 10h30. Des convocations peuvent être envoyées pour ces plages horaires

Activités mensuelles à réaliser

La réalisation de ce type de rencontre est supportée par plusieurs actions et activités à effectuer de la part de l'agente ou l'agent d'aide financière ainsi que du système informatique.

Ces actions et activités sont encadrées et identifiées dans un « [Calendrier des rencontres individualisées](#) » produit annuellement par l'équipe de la conformité opérationnelle. Il est transmis aux directrices et directeurs des services gouvernementaux intégrés (DSGI)

023

Nous y retrouvons, pour chacun des mois de l'année excluant janvier et juillet (mois pour lesquels de telles rencontres ne sont pas effectuées), les dates de

réalisation ainsi que les extrants produits par les activités suivantes :

- Estimation de la clientèle convocable;
- 2 simulations des résultats produits à la suite de l'enregistrement de l'ATCM;
- Production des avis de convocation;
- Envoi des convocations à la clientèle;
- Livraison aux bureaux de Services Québec de la liste des personnes prestataires convoqués;
- Dates limites des rencontres individualisées pour les personnes prestataires qui reçoivent leur prestation par chèque et ceux qui la reçoivent par dépôt direct

Préparation des rencontres individualisées

Le personnel du bureau de Services Québec :

- Identifie la clientèle cible touchée par les rencontres et les centres de rencontre pour la 1^{re} simulation à l'aide du rapport ATT4171S « Estimation de la clientèle admissible par strate d'âge » (lot 16) généré par le système en gestion des extrants (LOPE). Ce rapport fournit les renseignements sur le nombre de clients estimés admissibles pour strate d'âge (18 à 58 ans) ainsi que le nombre d'années de présence à l'aide. Le rapport est disponible le 2^e jour ouvrable du mois;
- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de rencontre, date, endroit, heure);
- Le lendemain du traitement de la 1^{re} simulation, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot 16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE). Ce rapport fournit les renseignements sur la clientèle ciblée et sur les centres de rencontre (adresse, nombre de chèques, nombre de jours et nombre de tables).

Lorsque le nombre de personnes prestataire ne convient pas au potentiel espéré à la suite de la 1^{re} simulation :

- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de la rencontre, date, endroit et l'heure);
- Le lendemain du traitement de la 2^e simulation, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE).

Lorsque le nombre de personnes prestataire ne convient pas au potentiel espéré à la suite de la 2^e simulation :

- Au dossier informatique :
 - ATCM : sélectionne et convoque les personnes prestataires (type de client, nombre, intervalle de convocation, strate d'âge, nature de rencontre, date, endroit et l'heure);

Note

Ceci est la dernière possibilité avant la production.

- Le lendemain du traitement de la production, le rapport ATT4191S « Attribution rencontres individualisées » (lot 16) est généré par le système de gestion des extrants (LOPE) ainsi que le rapport ATT4161S « Liste de distribution de la remise de chèques mensuelle » est disponible seulement par l'application TRMS Web et imprimable localement pour chaque bureau de Services Québec concerné;

Note

Les convocations sont produites, par le Service du pilotage des systèmes (SPS), 4 jours ouvrables avant la fermeture mensuelle et expédiées le jour ouvrable suivant.

- Le lendemain de la fermeture, le bureau de Services Québec commande la liste ASF7611S dans le lot 16. Cette liste identifie les personnes prestataires dont le dossier est annulé et une convocation a été envoyée;
- Communique avec les personnes prestataires inscrites sur la liste ASF7611S, pour les aviser de ne pas se présenter à la rencontre;
- Radie de la liste ATT4161S ces cas et procède à l'annulation des versements (se référer à [Annulation d'une pièce](#));
- Prend note des transferts amorcés et complétés dans les 5 derniers jours ouvrables de la période. Avise les personnes prestataires concernées de ne pas se présenter et le bureau de Services Québec receveur de libérer le versement;
- Prend note des personnes prestataires référées ou devenues participantes à des mesures des Services publics d'emploi durant les 5 derniers jours ouvrables de la période. Avise les personnes prestataires, s'il y a lieu, de ne pas se présenter et libère le versement.

Les renseignements sur la liste ATT4161S sont :

- Date et heure de convocation; CP12 (si astérisque, il s'agit d'un demandeur d'asile);
- Catégorie de programme au dossier;
- Nom de la personne prestataire (requérant et conjoint);
- Adresse et téléphone;
- Montant du versement en 2 sections :
 - « Décision de l'agent »;
 - « Application de la décision prise ».

Le personnel du bureau de Services Québec s'assure :

- De la réception des convocations nécessaires aux rencontres vers le 2^e ou 3^e jour ouvrable suivant la fermeture;
- D'avoir les listes requises;
- Si les convocations ne sont pas reçues, la journée précédant la rencontre, le bureau de Services Québec contacte sa répondante ou son répondant technique

régionale qui en avisera le Service du pilotage des systèmes (SPS).

Rencontres individualisées

Personne prestataire se présente pendant la période prévue

Lorsque la personne prestataire se présente à la rencontre individualisée durant la période prévue (la période de la rencontre individualisée inclut le^{er} jour prévu de la rencontre jusqu'au jour suivant l'émission normale de la prestation mensuelle), l'agente ou l'agent d'aide financière, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi ou le personnel administratif :

- Procède à l'identification de la personne prestataire, se référer à [Protocole d'identification de la personne](#);
- Fait signer l'attestation de présence figurant sur l'avis de convocation afin de confirmer leur présence à la rencontre ou le formulaire « Attestation de présence à une rencontre liée au versement d'une prestation » ([SR-2600](#)) lorsque la personne prestataire n'a pas son avis de convocation;
- À la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.

Par la suite, un autre membre du personnel, agente ou agent d'aide financière, agente ou agent d'aide à l'emploi ou personnel administratif (ce ne doit pas être la même personne qui fait les 2 actions) :

- À la section « Application décision » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
- SCPE SOM : sélectionne le versement en attente en saisissant par un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au² panorama;
- SCPE CON : libère le versement en saisissant l'option « LIB » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » ([ASSC7](#)) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent a pris action sur le versement en attente.

Il est impératif de libérer le versement la journée même de la rencontre individualisée afin de s'assurer que la personne, qui respecte son obligation, reçoive sa prestation dans les délais prévus. La libération des versements sera supportée par le système afin de s'assurer de ne pas les transmettre trop tôt.

Personne prestataire se présente après la période prévue

Lorsque la personne prestataire se présente à la rencontre individualisée après la période prévue (après le jour suivant l'émission normale de la prestation mensuelle), l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Procède à l'identification de la personne prestataire, se référer à [Protocole d'identification de la personne](#);
- Vérifie avec la personne prestataire la raison justifiant son absence à la convocation pour la conformité du dossier;
- Fait remplir le formulaire « Affirmation/Affirmation assermentée » ([0057](#)) par la personne prestataire;
- Fait signer l'attestation de présence figurant sur l'avis de convocation afin de confirmer leur présence à la rencontre ou le formulaire « Attestation de présence à une rencontre liée au versement d'une prestation » ([2600](#)) lorsque la personne prestataire n'a pas son avis de convocation;
- Décide si le versement peut être libéré ou annulé.

Versement libéré

- À la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.

L'agente ou l'agent d'aide financière ou l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi ou le personnel administratif (l'agente ou l'agent d'aide financière peut être le même) :

- À la section « Application décision » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision - LIB;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
 - SCPE SOM : sélectionne le versement en attente en saisissant un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au² panorama;
 - SCPE CON : libère le versement en saisissant l'option « LIB » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » ([ASSC7](#)) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent a pris action sur le versement en attente;
- Modifie les autres transactions informatiques concernées, s'il y a lieu;
- Inscrit et traite immédiatement l'activité « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)) lorsqu'un doute de non-conformité persiste malgré les explications fournies par la personne prestataire.

L'activité « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)) est une activité de conformité. L'inscription de cette activité au dossier permet de signifier qu'un indice potentiel de non-conformité persiste. Cette activité est considérée par l'application « Système interactif de repérage et d'analyse des dossiers » (SIRAD) dans la détermination du niveau d'analyse requis en conformité.

- À la transaction ASSI, annote de façon complète et détaillée l'information pour expliquer l'inscription de l'activité de suivi « Retard rencontre individualisée » ([AS906](#)).

Il est impératif de libérer le versement la journée même de la rencontre individualisée afin de s'assurer que la personne, qui respecte son obligation, reçoive sa prestation rapidement.

Versement annulé

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Dans la section « Décision agent » de la liste ATT4161S :
 - inscrit sa décision – ANN;
 - y appose ses initiales et la date.
- Au dossier informatique :
 - SCPE SOM : sélectionne le versement en saisissant un « X » au champ « SEL » ce qui permet de chaîner au 2^e panorama;
 - SCPE CON : annule le versement en saisissant l'option « ANN » en faisant F2 et confirme la décision par F12. L'activité de suivi « Versement en attente » (ASSC7) est conciliée par le système et déversée au plan de suivi (ASDA) lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière a pris action sur le versement en attente;
- Modifie les autres transactions informatiques concernées.

Renseignements pouvant être transmis lors des rencontres individualisées

Lors de ces rencontres, étant donné qu'il n'y a plus de prestations (chèques) à remettre aux personnes prestataires, elles pourraient soulever des questionnement concernant la pertinence de se présenter à de telles rencontres. À cet égard, il est important de mentionner que la rencontre individualisée est une activité de conformité administrative qui respecte les mesures de contrôle pour vérifier l'identité, l'adresse et la présence au Québec d'une personne prestataire.

Il est important de profiter de la présence de cette dernière au bureau de Services Québec pour l'informer de divers sujets, tels que :

- L'adhésion au dépôt direct afin d'éviter le délai postal;
- Le crédit d'impôt pour solidarité (CIS);
- La [prime au travail](#);
- L'[allocation-logement](#);
- La promotion de « Mon dossier »;
- Le site « Information sur le marché du travail » (IMT en ligne);
- Le numéro de téléphone du Centre gouvernemental de relations avec la clientèle - Assistance sociale (CGRC-AS);
- Le numéro de téléphone du Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC);
- Les programmes bénévoles pour la production des déclarations de revenus;
- Les organismes sans but lucratif (OSBL) de leur région.

Après la rencontre individualisée, il est également possible de proposer aux personnes prestataires de participer à différentes activités liées aux Services publics d'emploi ou de leur présenter de l'information sur divers sujets concernant Emploi-Québec. Cependant, il n'y aucune obligation pour une personne prestataire de participer à une telle activité.

Double intervention

Les consignes relatives aux [Règles de base](#) doivent être respectées pour le traitement de tous les chèques pouvant être retenus au bureau de Services Québec. Pour plus de renseignements, se référer à [Règles de base](#).

Cependant, la double intervention demeure et est obligatoire lors d'une rencontre individualisée. Le contrôle des pièces d'identité de la personne prestataire qui se présente à une rencontre individualisée demeure également un incontournable et doit être effectué. L'information demeure consignée sur le rapport ATT4161S.

Résumé des principes de la double intervention

Situation	Décision: Annotation de la liste SCC 4451S ou au rapport ATT4161S	Application de la décision: Annotation de la liste SCC4451S ou au rapport ATT4161S (libération du versement)	Commentaires
Rencontre individualisée (massive) (durant la période prévue)	Agent AF, AE ou admin	Agent AF, AE ou admin	Ce n'est pas le même agent qui fait les deux actions
Rencontre individualisée (hors de la période prévue)	Agent AF	Agent AF, AE ou admin	L'agent AF peut être le même

Exemple

Avis B : Convocation (chèque et dépôt direct) lors de rencontres individualisées de nature conformité

AVIS DE CONVOCATION

X XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXX XXX XXXXXXXXXXXX Numéro de dossier : XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

XXXX XXXXXXXX Le 16 novembre 2017

XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

Monsieur,

Nous effectuons une vérification de votre admissibilité à l'aide financière de dernier recours. À cette fin, nous vous demandons de vous présenter, à la date précisée, au lieu indiqué plus bas. Votre prestation du 1^{er} décembre 2017 vous sera envoyé par la poste à condition que vous vous présentiez à cette rencontre.

Lors de ce rendez-vous, vous devrez avoir en main :

- Cette lettre;
- Une pièce d'identité avec photo (exemple : permis de conduire, carte d'assurance maladie)

Endroit : XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXX XXX Date et heure : Jeudi, 23 novembre 2017 à 8 h 45.

S'il vous est impossible de vous présenter à la rencontre, veuillez nous en informer au plus tôt. Le fait de ne pas vous présenter, sans motif sérieux, pourrait entraîner l'annulation de vos prestations. Le fait de vous présenter à une date ultérieure pourrait en retarder le versement.

Nous vous remercions de votre collaboration.

La direction du centre local d'emploi

Note: Lors de votre rencontre, on vous demandera de signer l'attestation qui suit.

J'atteste m'être présenté à la rencontre prévue.

Signature : Date :

Section à l'usage du Ministère

() NAM () Permis conduire () autre

Signature autorisée:.....

Exemple

AVIS DE CONVOCATION

X XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX Numéro de dossier : XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

XXXX XXXXXXXX Le 16 novembre 2017

XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXX XXX

Madame,

Nous effectuons une vérification de votre admissibilité à l'aide financière de dernier recours. À cette fin, nous vous demandons de vous présenter, à la date précisée, au lieu indiqué plus bas. Le dépôt de votre prestation du 1^{er} décembre 2017 sera effectué à condition que vous vous présentiez à cette rencontre.

Lors de ce rendez-vous, vous devrez avoir en main :

- Cette lettre;
- Une pièce d'identité avec photo (exemples : permis de conduire, carte d'assurance maladie).

Endroit : XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXX XXX Date et heure : Jeudi, 23 novembre 2017 à 9 h 15.

S'il vous est impossible de vous présenter à la rencontre, veuillez nous en informer au plus tôt. Le fait de ne pas vous présenter, sans motif sérieux, pourrait entraîner l'annulation de vos prestations. Le fait de vous présenter à une date ultérieure pourrait en retarder le versement.

Nous vous remercions de votre collaboration

La direction du centre local d'emploi

Note: Lors de la rencontre, on vous demandera de signer l'attestation qui suit.

J'atteste m'être présenté à la rencontre prévue.

Signature : Date :

Section à l'usage du Ministère

() NAM () Permis conduire () autre

Signature autorisée :

Gestion des communications

2025-12-01

Procédures opérationnelles

L'agente ou l'agent d'aide financière prévoit des moments et des moyens pour gérer efficacement ses communications avec les personnes prestataires ou les tiers. Une bonne gestion des communications permet une meilleure organisation du travail.

Les [contacts téléphoniques](#) et les [rencontres au bureau](#) permettent d'obtenir ou de donner un renseignement sur un dossier. Ces échanges sont souvent plus rapides que le courrier et facilitent la mise à jour du dossier de la personne prestataire.

Les [entrevues au bureau](#) et les [entrevues téléphoniques](#) sont principalement utilisées afin de s'assurer de la conformité d'un dossier. Elles sont fixées par rendez-vous et répondent à un objectif précis. L'[entrevue](#) est préparée à l'avance.

De plus, le Ministère a édicté des standards pour ses [communications écrites](#) destinées aux personnes prestataires.

Langue utilisée

Le Ministère communique en français avec les personnes. Cela n'empêche pas d'offrir un service dans une autre langue lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière est en mesure de le faire, après avoir vérifié la capacité de l'interlocuteur à comprendre le français.

La directive linguistique du Ministère exige l'utilisation du français pour l'ensemble de ses communications (écrites ou orales). Elle précise également les situations pour lesquelles une exception est applicable.

Le Ministère peut utiliser une autre langue que le français lorsque :

- La personne est visée par une exception;
- La situation de la personne compromet le principe de justice naturelle.

Note

Ces dispositions sont prévues dans la Charte de la langue française et ses règlements.

Personnes visées par un critère d'exception

Les personnes visées par un critère d'exception sont définies dans la Charte de la langue française. Les critères d'exception qui permettent au Ministère de communiquer dans une autre langue que le français sont les suivants :

- Personne avec qui le Ministère correspondait en anglais avant le 13 mai 2021;
- Personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais;
- Personne qui est membre des Premières Nations et des Inuits;
- Personne immigrante qui est au Québec depuis moins de 6 mois;
- Personne demeurant à l'extérieur du Québec.

Note

Le processus de validation repose sur la bonne foi de la personne. Donc, aucune pièce preuve n'est requise.

Principe de justice naturelle

Le principe de justice naturelle est basé sur 2 règles, le **droit d'être entendu** et le **droit à l'impartialité**. Une personne doit avoir la possibilité de se faire entendre avant la prise d'une décision qui peut être susceptible de lui entraîner des répercussions importantes.

Considérant le caractère de « dernier recours » des Programmes d'assistance sociale et de l'impact qu'une incompréhension du français pourrait avoir sur l'obtention ou le maintien d'une aide financière dans le cadre d'un Programme d'assistance sociale, le principe de justice naturelle peut s'appliquer. Dans ces circonstances, il est possible de communiquer en anglais avec une personne lorsqu'elle nous avise qu'elle n'est pas en mesure de comprendre le français, et ce, même si elle ne répond pas à l'un des critères d'exception prévus par la charte.

Application de la politique linguistique

Lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière contacte ou convoque une personne qui ne comprend pas le français ou lorsque celle-ci se présente au bureau sans rendez-vous, le personnel doit en premier lieu utiliser le français.

Lorsque la personne n'est pas en mesure de comprendre le français et qu'elle répond à un critère d'exception ou au principe de justice naturelle, le personnel peut utiliser soit la :

- Communication écrite : transmettre une version anglaise en plus de la version originale française;
- Communication orale : utiliser une autre langue que le français, s'il est en mesure de le faire (communication unilingue).

Lorsque la personne ne correspond pas à un critère d'exception ou au principe de justice naturelle, il faut l'informer qu'il lui incombe de se présenter avec une personne qui peut lui servir d'interprète.

Validation du code d'exception

Lorsque le personnel s'adresse à une personne prestataire qui indique qu'elle n'est pas en mesure de comprendre le français et qu'elle demande que l'on communique avec elle en anglais, le personnel :

- Au système informatique :
 - GDIN : vérifie la présence du code de langue « 2 » « Anglais » inscrit au champ « LANGUAGE » et de la présence de l'un des codes d'exception au champ « EXCEPTION LANGUAGE COMM » suivant :
 - ACQ « DROIT ACQUIS »;
 - ADM « ADMIN. ANGLO »;
 - ENS « ENSEIGNEM. ANG »;
 - FUS « FUSION »;
 - HOR « HORS QUÉBEC »;
 - JUS « JUSTICE NATUR. »;
 - MIG « IMMIGRANT »;
 - PRE « PREM. NATIONS »;
- Communique avec la personne en anglais s'il est en mesure de le faire, lorsqu'il y a présence d'un de ces codes.

Absence d'un code d'exception de langue de communication au GDIN

En l'absence d'un code d'exception, le personnel :

- Confirme si la personne est prestataire d'un Programme d'assistance sociale;
- Au dossier informatique :
 - ASEV : vérifie si la catégorie d'aide est différente de 01 et 08 au champ « CAT. AIDE ».

Lorsque la catégorie d'aide est différente :

- Au dossier informatique :
 - GDIN : saisit au champ :
 - « EXCEPTION LANGUAGE COMM » : JUS : « JUSTICE NATURELLE » lorsque la personne est prestataire d'un Programme d'assistance sociale;

Note

Lorsque la personne prestataire a un code d'exception inscrit à la transaction GDIN au champ « EXCEPTION LANGUAGE COMM », il n'y a pas lieu de le détruire, et ce, même si elle demande à recevoir ses communications en français.

- Communique avec la personne en anglais s'il est en mesure de le faire.

Lorsque la catégorie d'aide n'est pas différente :

- Se référer à la section **Communication avec une personne non-prestataire**.

Lorsque le personnel n'est pas en mesure d'offrir le service en anglais, il doit poursuivre la communication en français. Lorsque ce n'est pas possible de poursuivre la conversation, il applique le protocole de fin de communication selon la situation (appel téléphonique ou rencontre en personne) afin d'informer la personne prestataire que le service ne peut lui être offert dans une autre langue.

Communication avec une personne non-prestataire

Lorsqu'une personne non-prestataire demande que l'on communique avec elle en anglais, car elle déclare ne pas être en mesure de comprendre le français, le personnel :

- Vérifie si la personne est visée par une exception en posant les questions suivantes :
 - « Avant de poursuivre, nous devons nous assurer de votre admissibilité à recevoir des services en langue anglaise. » / " Before we continue, I need you to confirm that you qualify to receive service in English "
 - « êtes-vous une personne Autochtone ? » / " Are you an Indigenous person ? ";
 - « avez-vous été déclaré admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation du Québec ? » / " Have you been declared eligible for instruction in English by Québec's ministère de l'Éducation? ".

Lorsque la personne est visée par une exception, le personnel :

- Communique avec la personne en anglais lorsqu'il est en mesure de le faire.

Lorsque le personnel n'est pas en mesure d'offrir le service en anglais, il doit poursuivre la communication en français. S'il n'est pas possible de poursuivre la conversation, il applique le protocole de fin de communication selon la situation (appel téléphonique ou rencontre en personne) afin d'informer la personne prestataire que le service ne peut lui être offert dans une autre langue.

Entrevue au bureau et entrevue téléphonique

2016-10-28

Procédures opérationnelles

Indépendamment qu'elle ait lieu au bureau ou qu'elle s'effectue par téléphone, l'entrevue doit être bien préparée et tenir compte des éléments suivants :

- Éviter, autant que possible, de fixer une entrevue aux moments suivants :
 - la journée et le lendemain de l'émission régulière des prestations mensuelles;
 - la première journée où il est possible de remplacer les chèques;
 - le jour de la fermeture mensuelle;
 - le mercredi matin (moment prévu pour la réunion du personnel, alors que le bureau est fermé à la clientèle).
- Prioriser les rencontres en tenant compte de l'impact financier. Cependant, les rendez-vous pour autres motifs doivent tout de même être effectués;
- Utiliser la transaction « Convocation et demande de documents » (ASDD) pour fixer un rendez-vous. Ainsi, une activité est générée au plan de suivi (ASCD) et la personne prestataire reçoit la confirmation de la convocation par courrier.

Préparation et déroulement d'une entrevue

2016-10-28

Procédures opérationnelles

L'entrevue a pour but d'obtenir l'ensemble des renseignements nécessaires pour s'assurer de la conformité du dossier, afin de déterminer le montant de la prestation à verser et pour informer la personne prestataire.

L'agente ou l'agent d'aide financière garde présent à l'esprit le principe selon lequel le bon montant est versé au bon moment à la bonne personne.

L'entrevue est une rencontre planifiée qui peut se dérouler en personne ou par téléphone. Elle est fixée par une convocation écrite.

Il est aussi possible de regrouper une clientèle homogène afin de rencontrer en groupe ces personnes pour des séances d'information sur l'aide financière de dernier recours.

Avant de fixer une rencontre à la demande d'une personne prestataire ou d'un tiers, il est important de bien identifier le besoin, ce qui permet d'éliminer des rencontres inutiles.

Préparation d'une entrevue

Une préparation adéquate permet à l'agente ou à l'agent d'aide financière :

- De se concentrer;
- D'approfondir certains éléments du dossier;
- D'atteindre plus facilement ses objectifs;
- D'instaurer un climat de confiance et de respect lors du déroulement de l'entrevue.

Pour se préparer à l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Établit clairement les objectifs de l'entrevue;
- Consulte le dossier, recueille les informations présentes en lien avec l'entrevue et vérifie le résultat des démarches antérieures, s'il y a lieu;
- Élabore et classe les questions par bloc sur chacun des points à vérifier;
- Prépare les documents et formulaires utiles, plus particulièrement pour les entrevues :
 - en personne : le formulaire « Affirmation/Affirmation assermentée » [0057](#);
 - téléphonique : le formulaire « Entrevue téléphonique - Résumé » [SR-2591](#);
- Organise la tenue de l'entrevue en :
 - planifiant la date, l'heure, la durée, le ou les motifs, les documents à demander;
 - s'assurant de la disponibilité d'une salle d'entrevue lorsque la rencontre a lieu au bureau de Services Québec;
 - convoquant la personne en utilisant la transaction ASDD tout en accordant un délai raisonnable.

Déroulement de l'entrevue

Accueil de la personne convoquée

La qualité de l'accueil joue un rôle sur le climat d'ouverture et de collaboration de la personne rencontrée.

L'agent ou l'agent d'aide financière :

- Établit un contact personnalisé en utilisant le nom de la personne;
- S'identifie;
- Met la personne à l'aise en adoptant une attitude cordiale.

Entente sur le déroulement de l'entrevue

Afin de s'assurer de l'adhésion de la personne au déroulement de la rencontre, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Explique l'objectif de la rencontre;
- Informe la personne sur le déroulement de la rencontre et la durée prévue;
- Obtient l'accord de la personne.

Entrevue

Afin de favoriser le maintien du contrôle de soi et la maîtrise du déroulement de l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière adopte un comportement et des attitudes éthiques empreintes des valeurs préconisées par le Ministère.

Tout au long de l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Porte attention aux attitudes et au langage non verbal de la personne (exemples : anxiété, méfiance), lors des entrevues en personne;
- Respecte le droit de parole de la personne, ne l'interrompt pas;
- Est attentif aux propos de la personne, ne fait pas semblant de l'écouter;
- Formule des questions simples, justifiées, non menaçantes, centrées sur la personne en s'assurant de ne pas suggérer de réponse;
- Utilise les techniques d'entrevue appropriées telles que :

- la reformulation;
- l'écoute active;
- les questions ouvertes;
- la confrontation basée sur des faits;
- Emploie :
 - une communication claire et concise;
 - un langage adapté à la personne;
 - un ton pondéré, calme et poli.

Clôture

Cette étape consiste à mettre fin à la rencontre de façon à ce que le climat de confiance demeure dans les échanges à venir.

C'est aussi l'occasion pour l'agente ou l'agent d'aide financière de s'assurer que les objectifs de l'entrevue sont atteints.

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Résume les actions à poser par la personne prestataire;
- S'assure que la personne prestataire a bien compris;
- Obtient son accord pour les suites à donner;
- Remercie la personne.

Bilan

L'agente ou l'agent d'aide financière fait un retour sur l'entrevue afin de vérifier si les objectifs de départ sont atteints.

À la suite de son analyse, l'agente ou l'agent d'aide financière vérifie si :

- Des démarches supplémentaires doivent être effectuées pour finaliser le dossier;
- Certains documents restent à fournir;
- Les éléments recueillis permettent de prendre une décision dans l'immédiat.

Finalement, l'agente ou l'agent d'aide financière procède à la mise à jour du dossier informatique et annote l'ASSI, s'il y a lieu.

Entrevue lors d'une nouvelle demande d'aide financière

2024-05-01

Procédures opérationnelles

L'entrevue d'attribution initiale permet :

- D'assurer un traitement adéquat de la demande d'aide;
- D'établir un contrat clair avec la personne requérante, axé sur la relation d'aide et la collaboration;
- D'adopter une attitude conforme au [code d'éthique](#);
- De recevoir les réponses nécessaires à l'étude de la demande par des questions ouvertes et par l'enchaînement de questions en continuité;
- D'informer la personne requérante, n'ayant pas de contraintes sévères à l'emploi, de ses responsabilités face à sa réinsertion en emploi;
- D'informer la personne prestataire le plus complètement possible en tenant compte de sa situation et des dispositions de la [Loi sur l'aide aux personnes et aux familles](#) et du [Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles](#);
- De diriger la personne requérante à des services mieux adaptés, s'il y a lieu.

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Accueille la personne requérante ainsi que sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu;
- S'identifie auprès de la personne requérante;
- Vérifie l'identité de la personne requérante et de sa conjointe ou de son conjoint, s'il y a lieu, en obtenant une carte d'identité avec photo émise par un organisme public. Cette carte doit également comporter la signature de la personne pour qu'elle soit comparée à celle se trouvant sur le formulaire de demande.

Dans le cas où la personne et sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu, n'a pas de document comportant sa signature, elle doit signer de nouveau le formulaire « Demande d'aide financière de dernier recours » ([3003-02](#)) au-dessus de la signature qui y est déjà apposée.

- Date et appose sa signature sur le formulaire « Demande d'aide financière de dernier recours » ([3003-02](#)) à l'endroit réservé au Ministère (authentification);
- S'informe des motifs d'absence de la conjointe ou du conjoint, s'il y a lieu, ou des motifs de présence d'un tiers;
- Tient compte des explications de la personne requérante sur sa situation et ses besoins;
- Donne des explications sur :
 - la [Loi](#) et ses modalités;
 - l'[allocation pour contraintes temporaires](#);
 - la reconnaissance de contraintes sévères à l'emploi et du [Programme de solidarité sociale](#);
- Informe la personne requérante de ses droits et de ses obligations;
- Vérifie les pièces justificatives apportées :
 - les photocopies, si nécessaire;
 - remet les originaux à la personne requérante;
- Fait une photocopie du certificat de naissance pour les adultes et les enfants, s'il y a lieu, qui ne sont pas nés au Québec ou du document d'immigration.

Lorsque le certificat de naissance ou le document de l'immigration a déjà été fourni (se référer à GDI), il n'est pas nécessaire de le redemander.

Note

Le certificat de naissance n'est plus obligatoire pour la personne née au Québec; il ne doit donc plus être demandé.

- Si la personne n'a pas de numéro d'assurance sociale, lui demande de faire une demande pour l'obtenir et déclenche le suivi prévu à cette fin (code « A » au GDI);
- Utilise la transaction ASAE option AFA pour connaître le montant de l'Allocation famille de Retraite Québec ou demande à la personne de lui produire l'avis de Retraite Québec :
 - lorsque la réponse de Retraite Québec indique que le dossier est mal apparié :
 - vérifie les données et les documents d'identification;
 - corrige, s'il y a lieu, les données du dossier au Ministère ou demande à la personne de faire corriger ses données d'identification à l'Agence du revenu du Canada, section « Prestation fiscale pour enfants »;
 - lorsque l'adulte n'a pas fait de demande d'Allocation famille pour un ou des enfants mineurs à charge, l'informe :
 - de faire valoir son droit;
 - de l'aide remboursable qui peut lui être versée;
- Utilise la transaction ASPE pour vérifier l'appariement du dossier entre [Agence du revenu du Canada et le Ministère](#) et pour connaître le montant de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) calculée par l'Agence du revenu du Canada;
- Révise les formulaires de demande :
 - fait inscrire les ajouts ou les corrections aux formulaires;
 - demande aux personnes de les approuver en apposant leurs initiales;
- Identifie, s'il y a lieu, les documents manquants et demande à la personne requérante de les fournir;
- Vérifie si la personne requérante ou sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu, peut être reconnue soit comme :
 - ayant des contraintes temporaires afin de recevoir l'allocation correspondante;
 - ayant des contraintes sévères à l'emploi, afin d'être admissible au Programme de solidarité sociale;
- Informe la personne requérante n'ayant pas de contraintes sévères à l'emploi, ainsi que sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu :
 - de leur responsabilité face à la recherche d'emploi;
 - de l'aide que le Ministère peut leur apporter pour intégrer le marché de l'emploi;
- Fait signer les formulaires suivants et les remet à la personne requérante et à sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu :
 - « Certificat médical » ([SR-0040](#));
 - « Rapport médical » ([SR-2100](#));

- Fait signer les formulaires suivants par la personne requérante et sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu, et les expédie au tiers concerné :
 - « Administration de l'aide financière par un tiers » ([SR-0014](#)) pour une [mise en administration](#);
 - « Contribution parentale, renseignements sur la situation des parents » ([SR-2102](#));
 - « Demande de renseignements à une institution financière » ([SR-0034](#));
 - tout autre formulaire nécessaire à la vérification auprès d'organismes externes;
- Remet à la travailleuse ou au travailleur autonome le formulaire « Déclaration mensuelle de l'état des revenus et des dépenses d'un travailleur autonome » ([SR-2586](#)) et le « GUIDE – Déclaration mensuelle - Évaluation des revenus et des biens d'un travailleur autonome » ([SR-2586-G](#));
- Informe la personne requérante sur :
 - le traitement de sa demande;
 - la couverture possible des besoins essentiels des enfants mineurs non comblés par l'Allocation famille (Gouvernement du Québec) et l'Allocation canadienne pour enfants (Gouvernement du Canada);
 - le résultat de l'évaluation de sa demande qui lui sera envoyé par un avis de décision spécifiant, entre autres, le montant de la prestation alloué.
- Si elle fait partie de la clientèle pouvant utiliser le Système de réponse vocale interactive (SRVI), lui remet le dépliant explicatif sur la déclaration mensuelle par téléphone;
- Poursuit l'[analyse de la demande](#) et rend une décision.

Fournir les renseignements et les documents nécessaires

2025-10-14

Interprétations normatives

Toute personne recevant ou souhaitant recevoir de l'aide financière doit fournir tous les documents et renseignements jugés nécessaires par le ministre pour :

- L'évaluation de l'admissibilité à l'aide de la personne, ainsi qu'à celle de sa famille, s'il y a lieu;
- L'établissement du montant de la prestation, le cas échéant.

Un délai suffisant doit être accordé à la personne pour qu'elle puisse fournir lesdits renseignements ou documents et les faire parvenir au Ministère.

Plus particulièrement, la personne doit :

- Fournir les documents suivants :
 - Une [déclaration complète](#) lorsque le ministre l'estime nécessaire;
 - Une [déclaration abrégée](#);
 - Des informations sur une [créance alimentaire](#) s'il y a lieu;
 - Un [rapport médical](#) pour le programme Solidarité sociale;
- [Aviser le Ministère de tout changement](#) dans sa situation ou dans celle de sa famille, qui peut influencer le montant de sa prestation.

Note

La personne ne déclare que sur demande du ministre les montants de l'Allocation famille et l'Allocation canadienne pour enfants (ACE).

La vérification des montants versés pour l'Allocation famille et l'ACE s'effectue par échanges de renseignements entre Retraite Québec, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et le Ministère.

Entrevue d'admissibilité

L'obligation de fournir des renseignements et des documents inclut également celle de se présenter aux entrevues de vérification d'admissibilité, et ce, en cours d'aide comme en nouvelle demande.

Une absence non motivée à ce type d'entrevue est alors assimilée à un refus de fournir les renseignements ou documents.

Note

Lorsqu'une demande d'aide financière de dernier recours est déposée par une [personne en situation d'itinérance ou sans-abri](#) l'évaluation peut avoir lieu même lorsque certains documents sont manquants.

Procédures opérationnelles

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Demande à la personne prestataire de fournir tous documents ou renseignements jugés nécessaires à l'analyse du dossier d'aide;
- Donne un délai suffisant à la personne afin qu'elle puisse se procurer les documents ou renseignements demandés et les faire parvenir au Ministère;

Il est important de tenir compte, entre autres, du délai postal et de la disponibilité des documents demandés.

- Au besoin, convoque la personne ou la famille à une entrevue téléphonique, en [visioconférence](#) ou en personne au bureau de Services Québec;

Demande de documents nécessaire

- au dossier informatique :
 - ASDD : panorama 1 :
 - saisit au champ :
 - « DOCUMENT À FOURNIR POUR LE » : la date de retour du ou des documents;
 - saisit un « X » sur la ligne du document voulu;
 - saisit un « X » pour chaîner à l'ASDX, au champ « RECHERCHE DE DOCUMENT », lorsque le document n'est pas présent par défaut à ce panorama;

Note

La transaction ASDD est utilisée pour demander un document et non pour agir à titre de questionnaire. Pour éclaircir une situation, un contact téléphonique, une convocation à une entrevue téléphonique, en visioconférence ou une rencontre ciblée peut s'avérer nécessaire.

- effectue une 2^e demande avec la note « Deuxième avis » au 2^e panorama lorsque le document n'est pas reçu au 1^{er} délai;
- annule le dossier en appliquant la procédure [Renseignements ou documents non fournis](#), lorsque le document n'est pas reçu au 2^e délai, que les raisons sont jugées non valables et que l'admissibilité à l'aide de la personne est remise en cause

035

Convocation au bureau de Services Québec nécessaire

- au dossier informatique :
 - ASDD :
 - saisit aux champs :
 - « ADULTE(S) » : le numéro correspondant à la personne ou aux personnes convoquées;
 - « MODE DE CONVOCATION » : au bureau de Services Québec ou téléphonique;
 - « DATE » : la date de la convocation;
 - « HEURE » : l'heure de la convocation;
 - « LIEU » : lorsque le lieu de la convocation est différent du bureau de Services Québec d'origine;
 - « ATTRIBUTION » : « X »;

Note

La transaction ASDD est utilisée pour demander un document et non pour agir à titre de questionnaire. Pour éclaircir une situation, un contact téléphonique, une convocation à une entrevue téléphonique, en visioconférence ou une rencontre ciblée peut s'avérer nécessaire.

- s'ajoutent à la saisie, lorsque la convocation téléphonique est requise, les champs suivants :
 - « PAR TÉLÉPHONE » : « X »;
 - « RESP. DE L'APPEL » : bureau ou prestataire;
 - « DURÉE » : en minutes;
 - « INCLURE CONSÉQUENCES » : « O » : « Obligatoirement »;
 - « NUMÉRO DE TÉLÉPHONE » : le # de téléphone utilisé par le responsable de l'appel;
 - « POSTE » : s'il y a lieu;
- se référer au document « Étapes du processus d'entrevue en visioconférence » lorsqu'une convocation à une entrevue en visioconférence est acceptée par l'adulte.

Note

L'adulte doit accepter d'être rencontré en mode visioconférence via la plateforme TEAMS avant de le convoquer pour une entrevue en visioconférence. Aucune autre plateforme n'est permise. L'information est consignée à la transaction ASSI, note libre à conservation permanente (gabarit TL01 « Rencontre en visioconférence »). En cas de refus de l'adulte, le mode téléphonique ou présentiel est privilégié.

Utilisation du libellé de conséquence lors d'une demande de documents

Lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière effectue une demande de documents et que ceux-ci n'ont pas d'incidence sur l'admissibilité à l'aide financière, il n'est pas opportun d'inclure le libellé de conséquence sur la demande de documents.

Ce libellé précise que : « Le fait de ne pas fournir les documents demandés pourrait entraîner le refus de votre demande, la diminution ou l'annulation de vos prestations ».

Cette capsule peut être mal adaptée à la situation de la personne prestataire et crée de l'inquiétude.

Pour exclure le libellé de conséquence, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Au dossier informatique :
 - ASDD : panorama 2, saisit au champ :
 - « NON OBL » : « X ».

Pour connaître les documents qui peuvent être considérés comme non obligatoires, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Utilise la fonction d'aide au champ « DOC » situé au 1^{er} panorama.

Note

La lettre type M10 doit être utilisée pour les demandes en lien avec une prestation spéciale.

Documents fournis sur une clé USB ou un support amovible

Il est possible pour une personne prestataire ou requérante de transmettre les documents demandés sur une clé USB ou un autre support amovible.

Avant d'accéder aux données le personnel administratif balaye le support amovible avec l'antivirus. Se référer au document [Balayer une clé USB ou un support amovible de données avec l'antivirus](#) ».

Gestion des communications

2025-12-01

Procédures opérationnelles

L'agente ou l'agent d'aide financière prévoit des moments et des moyens pour gérer efficacement ses communications avec la personne prestataire du Programme de revenu de base (PRB) ou les tiers. Une bonne gestion des communications permet une meilleure organisation du travail.

Pour obtenir une information concernant la conjointe ou le conjoint non-prestataire, l'agente ou l'agent d'aide financière doit s'adresser à la personne prestataire d'un revenu de base.

Les [contacts téléphoniques](#) et les rencontres au bureau ou en [visioconférence](#), lorsque la personne y consent, permettent d'obtenir ou de donner un renseignement sur un dossier. Ces échanges sont souvent plus rapides que le courrier et facilitent la mise à jour du dossier de la personne prestataire.

Les [entrevues au bureau et les entrevues téléphoniques](#) ou en [visioconférence](#) sont principalement utilisées afin de s'assurer de la conformité d'un dossier. Elles sont fixées par rendez-vous et répondent à un objectif précis. L'[entrevue](#) est préparée à l'avance.

De plus, le Ministère a édicté des standards pour ses [communications écrites](#) destinées aux personnes prestataires.

Langue utilisée

Le Ministère communique en français avec les personnes. Cela n'empêche pas d'offrir un service dans une autre langue lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière est en mesure de le faire, après avoir vérifié la capacité de l'interlocuteur à comprendre le français.

La directive linguistique du Ministère exige l'utilisation du français pour l'ensemble de ses communications (écrites ou orales). La directive précise également les situations pour lesquelles une exception est applicable.

Le Ministère peut utiliser une autre langue que le français lorsque :

- La personne est visée par une exception;
- La situation de la personne compromet le principe de justice naturelle.

Note

Ces dispositions sont prévues dans la Charte de la langue française et ses règlements.

Personnes visées par un critère d'exception

Les personnes visées par un critère d'exception sont définies dans la Charte de la langue française. Les critères d'exception qui permettent au Ministère de communiquer dans une autre langue que le français sont les suivants :

- Personne avec qui le Ministère correspondait en anglais avant le 13 mai 2021;
- Personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais;
- Personne qui est membre des Premières Nations et des Inuits;
- Personne immigrante qui est au Québec depuis moins de 6 mois;
- Personne demeurant à l'extérieur du Québec.

Note

Le processus de validation repose sur la bonne foi de la personne. Donc, aucune pièce preuve n'est requise.

Principe de justice naturelle

Le principe de justice naturelle est basé sur 2 règles, le **droit d'être entendu** et le **droit à l'impartialité**. Une personne doit avoir la possibilité de se faire entendre avant la prise d'une décision, qui peut être susceptible de lui entraîner des répercussions importantes.

Considérant le caractère de « dernier recours » des Programmes d'assistance sociale et de l'impact qu'une incompréhension du français pourrait avoir sur l'obtention ou le maintien d'une aide financière dans le cadre d'un Programme d'assistance sociale, le principe de justice naturelle peut s'appliquer. Dans ces circonstances, il est possible de communiquer en anglais avec une personne lorsqu'elle nous avise qu'elle n'est pas en mesure de comprendre le français, et ce, même si elle ne répond pas à l'un des critères d'exception prévus par la charte.

Application de la politique linguistique

Lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière contacte ou convoque une personne qui ne comprend pas le français ou lorsque celle-ci se présente au bureau sans rendez-vous, le personnel doit en premier lieu utiliser le français.

Lorsque la personne n'est pas en mesure de comprendre le français et qu'elle répond à un critère d'exception ou au principe de justice naturelle, le personnel peut utiliser soit la :

- Communication écrite : transmettre une version anglaise en plus de la version originale française;
- Communication orale : utiliser une autre langue que le français, s'il est en mesure de le faire (communication unilingue).

Lorsque la personne ne correspond pas à un critère d'exception ou au principe de justice naturelle, il faut l'informer qu'il lui incombe de se présenter avec une

personne qui peut lui servir d'interprète.

Validation du code d'exception

Lorsque le personnel s'adresse à une personne prestataire qui indique qu'elle n'est pas en mesure de comprendre le français et qu'elle demande que l'on communique avec elle en anglais.

Le personnel :

- Au système informatique :
 - GDIN : vérifie la présence du code de langue « 2 » « Anglais » inscrit au champ « LANGUE » et de la présence de l'un des codes d'exception au champ « EXCEPTION LANGUE COMM » suivant :
 - ACQ « DROIT ACQUIS »;
 - ADM « ADMIN. ANGLO »;
 - ENS « ENSEIGNEM. ANG »;
 - FUS « FUSION »;
 - HOR « HORS QUÉBEC »;
 - JUS « JUSTICE NATUR. »;
 - MIG « IMMIGRANT »;
 - PRE « PREM. NATIONS »;
- Communique avec la personne en anglais s'il est en mesure de le faire, lorsqu'il y a présence d'un de ces codes.

Absence d'un code d'exception de langue de communication au GDIN

En l'absence d'un code d'exception, le personnel :

- Confirme si la personne est prestataire d'un Programme d'assistance sociale;
- Au dossier informatique :
 - ASEV : vérifie si la catégorie d'aide est différente de 01 et 08 au champ « CAT. AIDE »;

Lorsque la catégorie d'aide est différente :

- Au dossier informatique :
 - GDIN : saisit au champ :
 - « EXCEPTION LANGUE COMM » : JUS : « JUSTICE NATURELLE » lorsque la personne est prestataire d'un Programme d'assistance sociale;

Note

Lorsque la personne prestataire a un code d'exception inscrit à la transaction GDIN au champ « EXCEPTION LANGUE COMM », il n'y a pas lieu de le détruire, et ce, même si elle demande à recevoir ses communications en français.

- Communique avec la personne en anglais s'il est en mesure de le faire.

Lorsque la catégorie d'aide n'est pas différente :

- Se référer à la section **Communication avec une personne non-prestataire**.

Lorsque le personnel n'est pas en mesure d'offrir le service en anglais, il doit poursuivre la communication en français. Lorsque ce n'est pas possible de poursuivre la conversation, il applique le protocole de fin de communication selon la situation (appel téléphonique ou rencontre en personne) afin d'informer la personne prestataire que le service ne peut lui être offert dans une autre langue.

Communication avec une personne non-prestataire

Lorsqu'une personne non-prestataire demande que l'on communique avec elle en anglais, car elle déclare ne pas être en mesure de comprendre le français, le personnel :

- Vérifie si la personne est visée par une exception en posant les questions suivantes :
 - « Avant de poursuivre, nous devons nous assurer de votre admissibilité à recevoir des services en langue anglaise. » / " Before we continue, I need you to confirm that you qualify to receive service in English "
 - « êtes-vous une personne Autochtone ? » / " Are you an Indigenous person ? ";
 - « avez-vous été déclaré admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation du Québec ? » / " Have you been declared eligible for instruction in English by Québec's ministère de l'Éducation ? ".

Lorsque la personne est visée par une exception, le personnel :

- Communique avec la personne en anglais lorsqu'il est en mesure de le faire.

Lorsque le personnel n'est pas en mesure d'offrir le service en anglais, il doit poursuivre la communication en français. Lorsque ce n'est pas possible de poursuivre la conversation, il applique le protocole de fin de communication selon la situation (appel téléphonique ou rencontre en personne) afin d'informer la personne prestataire que le service ne peut lui être offert dans une autre langue.

Contact téléphonique

Lors d'un contact téléphonique avec la personne requérante, prestataire ou un tiers, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Prend le temps de répondre adéquatement, évitant ainsi d'avoir à reprendre les explications à plusieurs reprises, et ce, en :

- s'exprimant clairement;
- s'assurant que la personne prestataire comprend bien les explications.

Lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière ne possède pas tous les renseignements demandés, il est préférable de ne pas répondre immédiatement, d'obtenir les renseignements et de rappeler la personne prestataire le plus rapidement possible avec l'information adéquate.

Le contact téléphonique est un moment privilégié pour la mise à jour du dossier.

Ainsi lors d'un contact téléphonique ou avant, il est important de consulter le dossier de la personne prestataire afin de vérifier les éléments à clarifier, à traiter ou en cours de traitement.

L'utilisation des méthodes de travail suivantes favorise une meilleure gestion des appels téléphoniques.

Après chaque appel, l'agente ou l'agent d'aide financière s'assure de consigner une note à la transaction ASSI, de manière complète et détaillée, en précisant le but de l'appel de même que les informations recueillies ou les documents demandés.

Appel en direct

L'appel en direct permet à la personne d'obtenir une réponse immédiate et évite à l'agente ou à l'agent d'aide financière de rappeler à plusieurs reprises.

Toutefois, l'agente ou l'agent d'aide financière est fréquemment sollicité, ce qui rend la concentration difficile. De plus, elle ou il ne peut se préparer à l'entretien.

Appel en différé

L'appel en différé permet à l'agente ou à l'agent d'aide financière de mieux gérer son temps et de bien préparer l'entretien.

Cependant, il peut être difficile de rejoindre la personne et causer un mécontentement chez la personne qui attend le retour d'appel.

Boîte vocale de l'agente ou de l'agent d'aide financière

Le message de la boîte vocale :

- Est précis et ne laisse aucun doute sur la durée probable de l'absence indiquant, selon la politique locale du bureau de Services Québec, le nom de la personne à contacter durant l'absence;
- Invite la personne à laisser son numéro de dossier, son numéro de téléphone, ainsi que le motif de son appel;
- Prévoit une assistance immédiate, soit la référence au Centre gouvernemental de relations avec la clientèle - Assistance sociale (CGRC-AS).

Retour d'appel

Le retour d'appel est effectué à l'intérieur d'un délai de 24 heures, tant pour les personnes prestataires que pour les tiers.

Lorsqu'un message sur la boîte vocale d'une personne doit être laissé, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Laisse un message, selon la situation :
 - spécifiant le nom de la personne à rejoindre de même que le numéro de téléphone et le numéro de poste, lorsque la boîte vocale est identifiée;
 - demandant de communiquer avec Services Québec en laissant le numéro de téléphone du CGRC-AS, lorsque la boîte vocale est non identifiée.

Note

Aucune information confidentielle ne doit être mentionnée lorsque l'agente ou l'agent laisse un message sur la boîte vocale de la personne.

Il est demandé d'effectuer au moins 3 tentatives, à des moments et des jours différents, avant d'émettre une lettre type J05 « Demande prestataire de communiquer avec agent » ou de poser toute autre action.

Rencontre au bureau

Bien que la politique de gestion des rendez-vous puisse différer d'un Bureau de services Québec à l'autre, il est d'usage que les personnes désireuses de rencontrer une agente ou un agent d'aide financière prennent un rendez-vous à l'avance.

L'utilisation des méthodes de travail suivantes favorise une meilleure gestion des rendez-vous :

- Avant de fixer une rencontre au bureau à la demande d'une personne prestataire, il est préférable de bien évaluer la nécessité et la pertinence de la demande. Souvent, les explications téléphoniques répondent aux besoins de la personne;
- Évaluer la durée probable de la rencontre et la disponibilité d'une salle d'entrevue;
- Informer le personnel de l'accueil des rendez-vous fixés.

Entrevue au bureau, en visioconférence et téléphonique

Indépendamment qu'elle ait lieu au bureau, en visioconférence ou qu'elle s'effectue par téléphone, l'entrevue doit être bien préparée et tenir compte des éléments suivants :

- S'assurer d'obtenir l'autorisation de la personne prestataire avant de convoquer une [entrevue en visioconférence](#) en utilisant la plateforme TEAMS uniquement, se référer aux [Procédures d'une entrevue en visioconférence](#) disponibles dans l'intranet;
- Éviter, autant que possible, de fixer une entrevue aux moments suivants :
 - la journée et le lendemain de l'émission régulière des prestations mensuelles;

- la 1^{re} journée où il est possible de remplacer les chèques;
- le jour de la fermeture mensuelle;
- le mercredi matin (moment prévu pour la réunion du personnel, alors que le bureau est fermé à la clientèle);
- Prioriser les rencontres en tenant compte de l'impact financier. Cependant, les rendez-vous pour autres motifs doivent tout de même être effectués;
- Utiliser la transaction « Convocation et demande de documents » (ASDD) pour fixer un rendez-vous. Ainsi, une activité est générée au plan de suivi (ASCD) et la personne prestataire reçoit la confirmation de la convocation par courrier.

Préparation et déroulement d'une entrevue

L'entrevue a pour but d'obtenir l'ensemble des renseignements nécessaires pour l'un ou l'autre des éléments suivants :

- Analyser l'[admission initiale ou la demande de réadmission](#) au Programme de revenu de base (PRB) au besoin;
- Assurer la conformité du dossier;
- Déterminer le montant du revenu de base à verser;
- Informer la personne prestataire.

L'agente ou l'agent d'aide financière garde présent à l'esprit le principe selon lequel le bon montant est versé au bon moment à la bonne personne.

L'entrevue est une rencontre planifiée qui peut se dérouler en personne, par téléphone ou en visioconférence lorsque la personne y consent. Elle est fixée par une convocation écrite.

Il est aussi possible de regrouper une clientèle homogène afin de rencontrer en groupe ces personnes pour des séances d'information sur le PRB.

Avant de fixer une rencontre à la demande d'une personne prestataire ou d'un tiers, il est important de bien identifier le besoin, ce qui permet d'éliminer des rencontres inutiles.

Préparation d'une entrevue

Une préparation adéquate permet à l'agente ou à l'agent d'aide financière :

- De se concentrer;
- D'approfondir certains éléments du dossier;
- D'atteindre plus facilement ses objectifs;
- D'instaurer un climat de confiance et de respect lors du déroulement de l'entrevue.

Afin de se préparer à l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Établit clairement les objectifs de l'entrevue;
- Consulte le dossier, recueille les informations présentes en lien avec l'entrevue et vérifie le résultat des démarches antérieures, s'il y a lieu;
- Élabore et classe les questions par bloc sur chacun des points à vérifier;
- Prépare les documents et formulaires utiles, plus particulièrement pour les entrevues :
 - en personne : le formulaire « Affirmation/Affirmation assermentée » ([0057](#));
 - téléphonique ou visioconférence : le formulaire « Entrevue téléphonique - Résumé » ([6R-2591](#));
- Organise la tenue de l'entrevue en :
 - planifiant la date, l'heure, la durée, le ou les motifs, les documents à demander;
 - s'assurant de la disponibilité d'une salle d'entrevue lorsque la rencontre a lieu au bureau de Services Québec;
 - convoquant la personne en utilisant la transaction ASDD tout en accordant un délai raisonnable.

Déroulement de l'entrevue

Accueil de la personne convoquée

La qualité de l'accueil joue un rôle sur le climat d'ouverture et de collaboration de la personne rencontrée.

L'agent ou l'agent d'aide financière :

- Établit un contact personnalisé en utilisant le nom de la personne;
- S'identifie;
- Met la personne à l'aise en adoptant une attitude cordiale.

Entente sur le déroulement de l'entrevue

Afin de s'assurer de l'adhésion de la personne au déroulement de la rencontre, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Explique l'objectif de la rencontre;
- Informe la personne sur le déroulement de la rencontre et la durée prévue;
- Obtient l'accord de la personne.

Entrevue

Afin de favoriser le maintien du contrôle de soi et la maîtrise du déroulement de l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière adopte un comportement et des attitudes éthiques empreints des valeurs préconisées par le Ministère.

Tout au long de l'entrevue, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Porte attention aux attitudes et au langage non verbal de la personne, s'il y a lieu (exemples : anxiété, méfiance);
- Respecte le droit de parole de la personne, ne l'interrompt pas;
- Est attentif aux propos de la personne, ne fait pas semblant de l'écouter;
- Formule des questions simples, justifiées, non menaçantes, centrées sur la personne en s'assurant de ne pas suggérer de réponse;
- Utilise les techniques d'entrevue appropriées telles que :
 - la reformulation;
 - l'écoute active;
 - les questions ouvertes;
 - la confrontation basée sur des faits;
- Emploie :
 - une communication claire et concise;
 - un langage adapté à la personne;
 - un ton pondéré, calme et poli.

Clôture

Cette étape consiste à mettre fin à la rencontre de façon à ce que le climat de confiance demeure dans les échanges à venir.

C'est aussi l'occasion pour l'agente ou l'agent d'aide financière de s'assurer que les objectifs de l'entrevue sont atteints.

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Résume les actions à poser par la personne prestataire;
- S'assure que la personne prestataire a bien compris;
- Obtient son accord pour les suites à donner;
- Remercie la personne.

Bilan

L'agente ou l'agent d'aide financière fait un retour sur l'entrevue afin de vérifier si les objectifs de départ sont atteints.

À la suite de son analyse, l'agente ou l'agent d'aide financière vérifie si :

- Des démarches supplémentaires doivent être effectuées pour finaliser le dossier;
- Certains documents restent à fournir;
- Les éléments recueillis permettent de prendre une décision dans l'immédiat.

Finalement, l'agente ou l'agent d'aide financière procède à la mise à jour du dossier informatique et consigne une note à l'ASSI, s'il y a lieu.

Entrevue lors d'une admission initiale ou une demande de réadmission au Programme de revenu de base

2025-09-15

Procédures opérationnelles

L'entrevue d'admission initiale ou de réadmission au Programme de revenu de base (PRB) permet :

- D'assurer un traitement adéquat de la demande d'aide financière;
- D'établir un contrat clair avec la personne requérante, axé sur la relation d'aide et la collaboration;
- D'adopter une attitude conforme au code d'éthique;
- De recevoir les réponses nécessaires à l'étude de la demande par des questions ouvertes et par l'enchaînement de questions en continuité;
- D'informer la personne le plus complètement possible en tenant compte de sa situation et des dispositions de la [Loi sur l'aide aux personnes et aux familles](#) et du [Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles](#);
- De diriger la personne requérante à des services mieux adaptés, s'il y a lieu.

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Accueille la personne requérante ainsi que sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu;

Note

Les informations contenues au dossier de l'adulte requérant sont confidentielles et la conjointe ou le conjoint est considéré comme un tiers. Ainsi, une autorisation verbale ou écrite de l'adulte requérant est requise pour que la conjointe ou le conjoint puisse assister à l'entrevue.

- S'identifie auprès de la personne requérante;
- Vérifie l'[identité](#) de la personne requérante et de sa conjointe ou de son conjoint non prestataire, s'il y a lieu, en obtenant une carte d'identité avec photo émise par un organisme public. Cette carte doit également comporter la signature de la personne pour qu'elle soit comparée à celle se trouvant sur le formulaire de demande;
- Dans le cas où la personne et sa conjointe ou son conjoint, s'il y a lieu, n'a pas de document comportant sa signature, elle doit signer de nouveau le formulaire « Demande d'aide financière de dernier recours » ([3003-02](#)) ou « Demande de réadmission au Programme de revenu de base » ([3010-01](#)) et « Annexe - Conjoint » ([3010-02](#)) s'il y a lieu, au-dessus de la signature qui y est déjà apposée;
- Date et appose sa signature sur le formulaire « Demande d'aide financière de dernier recours » ([3003-02](#)) ou « Demande de réadmission au Programme de revenu de base » ([3010-01](#)) et « Annexe - Conjoint » ([3010-02](#)), s'il y a lieu, à l'endroit réservé au Ministère (authentification);
- S'informe des motifs de présence d'un tiers;
- Tient compte des explications de la personne requérante sur sa situation et ses besoins;
- Donne des explications sur :
 - la Loi et ses modalités;
 - les [revenus à considérer mensuellement](#);
 - les [revenus à considérer annuellement](#);
 - les [exclusions associées aux biens](#) et aux [avoirs liquide assimilés à un bien](#);
 - les [exclusions associées à l'avoir liquide](#);
- Informe la personne requérante de ses [droits et de ses obligations](#);
- Vérifie les pièces justificatives apportées :
 - les photocopies, lorsque nécessaire;
 - remet les originaux à la personne requérante;
- Fait une photocopie du certificat de naissance pour les [adultes et les enfants](#), s'il y a lieu, [qui ne sont pas nés au Québec](#) ou du document d'immigration;

Lorsque le certificat de naissance ou le document de l'immigration a déjà été fourni (se référer à GDI), il n'est pas nécessaire de le redemander;

Note

Le certificat de naissance n'est plus obligatoire pour la personne née au Québec; il ne doit donc plus être demandé

- Lorsque la personne n'a pas de numéro d'assurance sociale, lui demande de faire une demande pour l'obtenir et déclenche le suivi prévu à cette fin (code « A » au GDI);
- Révise les formulaires de demande :
 - fait inscrire les ajouts ou les corrections aux formulaires;
 - demande aux personnes de les approuver en apposant leurs initiales;
- Identifie, s'il y a lieu, les documents manquants et demande à la personne requérante de les fournir;
- Au besoin, fait signer et transmet à la personne requérante les formulaires suivants :
 - « Administration de l'aide financière par un tiers » ([SR-0014](#)) pour une [mise en administration](#);
 - « Aide-mémoire à l'intention de l'administrateur désigné - Programme d'aide sociale, Programme de solidarité sociale, Programme de revenu de base » ([SR-0014-01](#));
 - « Demande de renseignements à une institution financière » ([SR-0034](#));
 - tout autre formulaire nécessaire à la vérification auprès d'organismes externes;
- Informe la personne requérante du traitement de sa demande et l'avise que le résultat de l'évaluation lui sera envoyé par un avis de décision spécifiant, entre autres, le montant de la prestation allouée;
- Poursuit l'analyse de la demande et rend une décision, selon la situation, se référer à :
 - [Analyse d'une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours pour l'étude d'une admission générale](#)
 - [Analyse d'une demande de réadmission](#)

Fournir les renseignements et les documents nécessaires

2025-06-06

Interprétations normatives

Toute personne recevant ou souhaitant recevoir de l'aide financière doit fournir tous les documents et renseignements jugés nécessaires par le ministre pour :

- L'évaluation de l'admissibilité à l'aide de la personne, ainsi qu'à celle de sa famille, s'il y a lieu;
- L'établissement du montant de la prestation, le cas échéant.

Un délai suffisant doit être accordé à la personne pour qu'elle puisse fournir lesdits renseignements ou documents et les faire parvenir au Ministère.

Plus particulièrement, la personne doit :

- Fournir les documents suivants :
 - des informations sur une [créance alimentaire](#), s'il y a lieu;
 - sa [déclaration fiscale](#) de l'année précédente, ainsi que celle de sa conjointe ou de son conjoint s'il y a lieu, au plus tard le 31 octobre chaque année;
- [Aviser le Ministère de tout changement](#) dans sa situation ou dans celle de sa famille, qui peut influencer le montant de son revenu de base.

Entrevue d'admissibilité

L'obligation de fournir des renseignements et des documents inclut également celle de se présenter aux entrevues de vérification d'admissibilité, et ce, en cours d'aide comme en demande de réadmission.

Une absence non motivée à ce type d'entrevue est alors assimilée à un refus de fournir les renseignements ou documents.

Note

Lorsqu'une demande de réadmission est déposée par une [personne en situation d'itinérance ou sans-abri](#) l'évaluation peut avoir lieu même lorsque certains documents sont manquants.

Procédures opérationnelles

L'agente ou l'agent d'aide financière :

- Demande à l'adulte prestataire ou requérant de fournir tous documents ou renseignements jugés nécessaires à l'analyse du dossier d'aide;
- Donne un délai suffisant à l'adulte afin qu'il puisse se procurer les documents ou renseignements demandés et les faire parvenir au Ministère;

Il est important de tenir compte, entre autres, du délai postal et de la disponibilité des documents demandés.

- Au besoin, convoque l'adulte à une entrevue téléphonique, en [visioconférence](#) ou en personne au bureau de Services Québec;

Demande de documents nécessaire

- au dossier informatique :
 - ASDD : panorama 1 :
 - saisit au champ :
 - « DOCUMENT À FOURNIR POUR LE » : la date de retour du ou des documents;
 - saisit un « X » sur la ligne du document voulu;
 - saisit un « X » pour chaîner à l'ASDX, au champ « RECHERCHE DE DOCUMENT », lorsque le document n'est pas présent par défaut à ce panorama;

Note

La transaction ASDD est utilisée pour demander un document et non pour agir à titre de questionnaire. Pour éclaircir une situation, un contact téléphonique, une convocation à une entrevue téléphonique, en visioconférence ou une rencontre ciblée peut s'avérer nécessaire.

- effectue une 2^e demande avec la note « Deuxième avis » au 2^e panorama lorsque le document n'est pas reçu au 1^{er} délai;
- annule le dossier en appliquant la procédure [Renseignements ou documents non fournis](#), lorsque le document n'est pas reçu au 2^e délai, que les raisons sont jugées non valables et que l'admissibilité à l'aide de la personne est remise en cause

Convocation au bureau de Services Québec nécessaire

- au dossier informatique :
 - ASDD :
 - saisit aux champs :
 - « ADULTE(S) » : le numéro correspondant à la personne ou aux personnes convoquées;
 - « MODE DE CONVOCATION » : au bureau de Services Québec ou téléphonique;
 - « DATE » : la date de la convocation;
 - « HEURE » : l'heure de la convocation;
 - « LIEU » : lorsque le lieu de la convocation est différent du bureau de Services Québec d'origine;
 - « ATTRIBUTION » : « X »;

- s'ajoutent à la saisie, lorsque la convocation téléphonique est requise, les champs suivants :
 - « PAR TÉLÉPHONE » : « X »;
 - « RESP. DE L'APPEL » : bureau ou prestataire;
 - « DURÉE » : en minutes;
 - « INCLURE CONSÉQUENCES » : « O » : « Obligatoirement »;
 - « NUMÉRO DE TÉLÉPHONE » : le # de téléphone utilisé par le responsable de l'appel;
 - « POSTE » : s'il y a lieu;
- se référer au document « Étapes du processus d'entrevue en visioconférence » lorsqu'une convocation à une entrevue en visioconférence est acceptée par l'adulte.

Note

L'adulte doit accepter d'être rencontré en mode visioconférence via la plateforme TEAMS avant de le convoquer pour une entrevue en visioconférence. Aucune autre plateforme n'est permise. L'information doit être consignée à la transaction ASSI au gabarit TL01 ayant pour objet « Rencontre en visioconférence ». En cas de refus de l'adulte, le mode téléphonique ou présentiel est privilégié.

Utilisation du libellé de conséquence lors d'une demande de documents

Lorsque l'agente ou l'agent d'aide financière effectue une demande de documents et que ceux-ci n'ont pas d'incidence sur l'admissibilité à l'aide financière, il n'est pas opportun d'inclure le libellé de conséquence sur la demande de documents.

Ce libellé précise que : « Le fait de ne pas fournir les documents demandés pourrait entraîner le refus de votre demande, la diminution ou l'annulation de vos prestations ».

Cette capsule peut être mal adaptée à la situation de la personne prestataire et crée de l'inquiétude.

Pour exclure le libellé de conséquence, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Au dossier informatique :
 - ASDD : panorama 2, saisit au champ :
 - « NON OBL » : « X ».

Pour connaître les documents qui peuvent être considérés comme non obligatoires, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Utilise la fonction d'aide au champ « DOC » situé au 1^{er} panorama.

Note

La lettre type M10 doit être utilisée pour les demandes en lien avec une prestation spéciale.

Documents fournis sur une clé USB ou un support amovible

Il est possible pour un adulte de transmettre les documents demandés sur une clé USB ou un autre support amovible.

Avant d'accéder aux données, le personnel administratif balaye le support amovible avec l'antivirus. Se référer au document [Balayer une clé USB ou un support amovible de données avec l'antivirus](#).