

Jeudi, le 2 avril 2026

PAR COURRIEL

Madame Chantal Rouleau
Ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Objet : Préoccupations en lien avec le système informatique UNIR

Madame la Ministre,

Au regard des informations et des témoignages présentés dans l'émission *Enquête* diffusée le 26 mars dernier, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après « l'Ordre ») souhaite vous faire part de ses vives préoccupations.

Depuis l'abandon de la pratique consistant à attribuer un agent ou une agente responsable du dossier de chaque personne prestataire d'un programme du régime d'assistance sociale, le système informatique UNIR a été mis en place afin d'assurer la gestion des dossiers et la prestation des services. Or, les témoignages rapportés laissent entrevoir que ce système pourrait, dans certains cas, occasionner des ruptures de services et générer de la confusion, voire du désarroi, tant pour les personnes prestataires que pour les intervenants et les intervenantes qui les accompagnent dans leurs démarches.

Comme vous le savez, en raison de leur condition socio-économique précaire, les personnes prestataires du régime d'assistance sociale peuvent être particulièrement affectées par les difficultés rencontrées dans l'accès aux services offerts par votre ministère. Comme l'ensemble des citoyennes et des citoyens, elles sont en droit de s'attendre à des services accessibles, cohérents, bienveillants et respectueux de leurs droits.

Dans ce contexte, l'Ordre estime qu'il serait important de procéder à un examen rigoureux de la situation afin d'en mesurer l'ampleur et d'en documenter les répercussions. Au regard de cette analyse, le Ministère devrait, le cas échéant, mettre en place des mesures d'ajustement pour s'assurer que toutes les personnes concernées puissent recevoir, dans les délais prévus, les prestations auxquelles elles ont droit, et ainsi éviter d'accentuer la détresse de personnes bien souvent déjà vulnérables.

Par ailleurs, cette situation permet à l'Ordre de réitérer l'une de ses recommandations historiques notamment évoquée dans sa lettre-mémoire sur le projet de loi 71 *Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale*. Cette recommandation, partagée par plusieurs organismes, vise à élargir l'accès au programme de revenu de base à l'ensemble des prestataires du régime d'assistance sociale, ainsi qu'à hausser les prestations au moins à la hauteur de la mesure du panier de consommation.

L'actualisation du droit à un revenu suffisant, conformément aux obligations de l'État en vertu de l'article 45 de la Charte québécoise des droits et libertés, constitue un levier important pour soutenir la dignité des personnes et prévenir des situations de précarité, voire d'itinérance.

Veuillez recevoir, Madame la Ministre, mes plus cordiales salutations.

La présidente,

Valérie Fernandez, T.S.

cc. Sonia Bélanger, ministre de la Santé et des Services sociaux
Annick Laberge, sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale