

**« Services à proximité,
services à proximité,
services à proximité -
Jamais le public n'a été si bien servi ! »**

Un autre son de cloche

**Un livre noir présenté aux cadres
du bureau régional de l'Outaouais
ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

**Réalisé par la
Table ronde des OVEP de l'Outaouais
décembre 2011**



Que se passe-t-il dans les Centres locaux d'emploi (CLE) de l'Outaouais ?

Contexte du livre noir

Répondant à un appel du Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ), le Réseau Vigilance Outaouais organise une conférence de presse (12-05-11) devant le bureau régional du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). L'objet de la conférence de presse : de dénoncer la réorganisation des Centres locaux d'emploi (CLE) dont l'effet a été de réduire l'accessibilité des CLE à la population et par conséquent de priver celle-ci des services essentiels.¹ Après l'ajournement de la conférence de presse, la directrice régionale du MESS invite plusieurs membres du RVO, dont deux représentants de la Table ronde des OVEP de l'Outaouais (TROVEPO), à son bureau pour une rencontre impromptue au cours de laquelle elle met en doute la véracité du communiqué de presse du RVO. À son avis, la population de l'Outaouais est très bien servie par les CLE, la réorganisation en cours permettant une meilleure offre de service et le « service à proximité » ne s'étant jamais porté aussi bien que maintenant. De plus, elle a personnellement mis les deux représentants de la TROVEPO au défi de prouver le contraire!

Deux jours plus tard, lors d'une assemblée générale de la TROVEPO, une petite question a été posée aux membres :

« Dans le cadre de votre travail de tous les jours, entendez-vous des histoires, des commentaires ou des plaintes de vos membres concernant la qualité des services reçus aux Centres locaux d'emploi ? »

Sans hésitation, une dizaine de mains se lèvent. Sans vider la question en assemblée, nous convenons de documenter quelques histoires de citoyenNES qui fréquentent des groupes implantés sur les territoires desservis par cinq des sept CLE de la région : Aylmer, Buckingham, Gatineau, Hull et Maniwaki. Avec une exception, les groupes ayant participé à la démarche sont membres de la TROVEPO. Tous les cas documentés se sont produits depuis le début de la réorganisation des services des CLE.

Ce document n'a rien de scientifique. Il est le fruit de quelques rencontres, coups de téléphone et visites. Anecdotiques, les histoires recueillies permettent quand même de tracer le portrait dévastateur d'une réorganisation étatique qui a déraillé. Alors que l'échantillon ici ne représente qu'un infime

¹ C'est le MESS lui-même qui parle d'une réorganisation. Voir l'Annexe 2. Le communiqué du RVO se trouve en Annexe 3.

pourcentage de citoyenNEs qui utilisent les CLE, nous croyons que les cas y figurant sont plus que représentatifs.

Dans ce document, l'identité des prestataires est protégée, tout comme celle du groupe communautaire qui a recueilli le témoignage et celle du CLE visé. Cette méthodologie est voulue. D'abord, pour protéger les travailleurs d'actes de représailles ou de discipline de la part de l'employeur : nous sommes convaincus que les problèmes identifiés dans ce document sont systémiques et ne relèvent pas du comportement des individus. Ensuite, pour protéger les citoyens prestataires – comme le cas #2 laisse présager, le citoyen qui se plaint pourrait payer un prix lourd. D'ailleurs, il paraît que selon la Nouvelle gestion publique (NGP), seules les plaintes déposées en bonne et due forme en utilisant le dispositif formel prévu sont considérées comme étant des problèmes méritant une attention. Autrement dit : pas de plainte formelle, pas de problème. Le hic : notre expérience terrain nous indique que les citoyens, particulièrement (mais pas exclusivement) dans le dossier d'aide sociale **ont peur de porter plainte**. En ce sens, que la direction régionale du MESS affirme au mois de mai qu'il n'y avait pas de problème dans les CLE nous semble faux. Elle a probablement voulu affirmer qu'elle ne recevait pas de plaintes : des problèmes, il y en a en masse !

Enfin, notre démarche s'est réalisée complètement indépendamment du syndicat qui nous avait conviés à la conférence de presse d'origine. Pourtant, nos conclusions abondent dans le même sens que celles du SFPQ et il y a des parallèles à faire. La détérioration des conditions de travail des travailleurs et des travailleuses de la fonction publique aux prises avec la réorganisation en cours coïncident avec le bouleversement des conditions de vie des citoyens qui subissent les contrecoups de cette même réorganisation. Le travailleur a trop de dossiers; le prestataire se plaint qu'il ne voit jamais de travailleur. Les agents sont débordés, déshumanisés et dénigrés; les prestataires ne se sentent pas écoutés, sont harcelés et frustrés. Pour faire face à la charge de travail qui augmente compte tenu de la diminution du nombre de travailleurs, les patrons imposent le recours à l'informatique; les prestataires sont, par le fait même, forcés à transiger avec une technologie qui leur est souvent étrangère, souvent peu accessible et toujours non-conviviale.

Service public ?

Nous craignons que la réorganisation néolibérale – la nouvelle gestion publique tant vantée par la direction régionale du MESS – porte en son sein les germes nécessaires pour atteindre son ultime objectif : un service « public » tellement inefficace que le public va finir par en réclamer la privatisation!

Pour notre part, nous avons une autre vision de ce que le service public devrait être... et a déjà été.

Le contenu du Cahier noir a été discuté et adopté par le comité exécutif de la TROVEPO lors de sa rencontre du 16 décembre 2011.

Des cas

Note au lecteur et à la lectrice

Dans les cas rapportés ci-dessous, nous avons sciemment utilisé en alternance l'agent et l'agente afin de protéger les travailleurs. Sauf indication, nous utilisons le générique « aide sociale » pour référer aux deux programmes du dernier recours, soit l'aide sociale et la (très sic) solidarité sociale.

Cas #1 : Un citoyen veut s'informer de l'état de son dossier et il appelle au CLE. Un agent n'est jamais disponible pour lui répondre au téléphone. Le citoyen laisse plusieurs messages avec une description de sa question et avec une demande d'être rappelé. Il ne reçoit jamais de retour d'appel.

Par contre, quelque temps plus tard, le citoyen reçoit une communication du CLE par la poste, communication qui est, de toute évidence, en lien avec sa question ! On dirait que la politique du CLE c'est de répondre aux « clients » uniquement par une correspondance postale. Outre le manque de contact personnel, cette façon de faire allonge de beaucoup le processus.


Dans le cas précis, et par conséquent, cette pratique a retardé de plusieurs semaines la réception des prestations. Faut-il se rappeler que souvent la personne à l'aide sociale n'a pas beaucoup d'argent et que **tout retard** dans un paiement lui entraîne des conséquences majeures et immédiates ? Parmi celles-ci : le non-paiement du loyer, le non-achat de médicaments essentiels, le non-achat de bottes d'hiver, le non-paiement d'un compte d'électricité...

Un citoyen n'a-t-il pas le droit de pouvoir poser des questions et obtenir des réponses concernant son dossier au CLE? Une organisation du travail respectueuse des citoyens en tiendrait compte.

Cas #2 : Le CLE, c'est plutôt un cauchemar ! Depuis des mois, un agent demande sans cesse à un citoyen des preuves de sa situation financière – les états de comptes, les factures pour ses meubles, etc. Il y a une multiplication incessante de nouvelles demandes. À quelques reprises, les prestations du citoyen ont été arrêtées puisque l'agent n'avait (supposément) pas obtenu les preuves demandées, dans les délais requis. Afin de se faire rembourser l'argent perdu, le citoyen conteste cette façon de faire du CLE. Le dossier est à l'étude depuis octobre 2010.

Depuis que son dossier est contesté, il est quasiment **impossible** pour le citoyen d'entrer en contact avec son agent. Des représailles?

Le citoyen a le droit de pouvoir contester une décision prise dans un dossier d'aide sociale qu'il juge injuste. Exercer son droit ne devrait en aucun cas valoir au citoyen de subir des mesures de représailles de la part du CLE. Est-ce la nouvelle façon d'organiser le travail au CLE brime le citoyen de ce droit?




Cas #3 : Une citoyenne est déjà considérée comme « inapte » en raison d'un cancer et reçoit des prestations d'aide sociale. Le CLE lui envoie une lettre lui disant qu'elle sera coupée si elle n'envoie pas un nouveau papier de médecin (réévaluation) sur son état de santé.

La citoyenne n'a pas de médecin de famille. Un docteur qu'elle a rencontré dans une clinique « sans rendez-vous » ne veut pas signer les papiers confirmant son état de santé, car elle n'a pas de dossier actif chez lui.

La dame appelle au CLE et elle obtient 3 semaines de délais pour faire parvenir les papiers. Aux dernières nouvelles, elle n'avait pas pu rencontrer un médecin et se préparait à voir sa prestation coupée, étant donné qu'elle sera considérée comme étant « apte » au travail.

La réorganisation du CLE rencontre la désorganisation du système de santé... et c'est le citoyen qui en écope !

Pourquoi l'expérience au CLE rajouterait-elle au stress que vit la personne qui est aux prises avec un cancer? N'y a-t-il pas lieu de réorganiser les services de façon à respecter des droits des citoyens et non pas d'obtenir des résultats administratifs?



Cas #4 : L'agente n'est jamais disponible au téléphone. Après plusieurs tentatives infructueuses (une question **de jours**), la citoyenne réussit à parler avec un travailleur qui lui demande de ne correspondre avec le CLE que par courriel.

Est-ce que la citoyenne a un accès facile au courriel ? L'histoire ne nous le dit pas... Mais ce n'est pas tous les citoyens qui 1) ont accès au courriel; 2) sont à l'aise avec; 3) sont suffisamment à l'aise avec l'écriture pour pouvoir utiliser les moyens informatiques pour poser de bonnes questions et obtenir la bonne information.

Est-ce que l'informatisation des services « à la clientèle » est au cœur de la réorganisation actuelle et si oui, facilite-t-elle la réalisation du droit du citoyen d'obtenir des informations par rapport à son dossier ?

Cas #5 : Dans le cadre d'un programme d'aide sociale, une citoyenne fait une demande au CLE pour de l'aide financière lui permettant de poursuivre ses études (DEP) en vue d'une réinsertion à l'emploi.

Avant même de lui confirmer si elle était **éligible** au programme, un courriel du CLE exige que la citoyenne fasse des recherches sur les perspectives d'emploi dans son domaine d'étude dans la région de l'Outaouais.

Le CLE connaît sûrement les domaines d'emploi où le travail est disponible dans l'Outaouais. Pourquoi miroiter la possibilité de s'inscrire aux programmes d'études dans les domaines où il n'y en a pas ? Pourquoi ajouter au stress d'un prestataire d'aide sociale en lui faisant faire des recherches pour déterminer s'il y a lieu de suivre un cours qui l'intéresse ? On fait tout pour empêcher la personne de « jouir du meilleur état de santé physique et mentale possible. »

Article 12 du Pacte international relatif aux droits économiques sociaux et culturels auquel le Québec (dont le CLE et la direction régionale du MESS) se dit lié.

Cas #6 : Un couple avec un enfant en bas âge reçoit une lettre du CLE le 25 du mois, leur annonçant que la prestation d'aide sociale de l'homme sera coupée s'il ne fait pas parvenir le document de cessation d'emploi de sa conjointe. Cette dernière avait essayé de l'obtenir, mais son ex-employeur ne lui a pas encore remis (ce qui est illégal).

Après des appels téléphoniques, l'homme s'est fait dire qu'il n'y avait pas d'exception et que c'était au couple de s'arranger pour obtenir la cessation d'emploi et que d'ici là, sa prestation serait suspendue.

Le principe de la réorganisation veut que ce soit **le citoyen qui est responsable tout le temps**. Même quand c'est l'autre (le propriétaire, le médecin, ou en l'occurrence l'employeur) qui est fautif.

Cas # 7 : Une citoyenne avec contraintes sévères à l'emploi, prestataire depuis longtemps, apprend que son dossier est transféré à Aylmer. Elle l'a appris, car elle reçoit une lettre du CLE lui informant de ne plus être éligible à l'aide sociale « *à cause de vos revenus de travail d'un montant de 1,100\$* ». La citoyenne n'a jamais travaillé : **elle a des contraintes sévères à l'emploi!**

La lettre du CLE est signée par un nouvel agent : le CLE n'informe jamais la citoyenne qu'elle a un nouvel agent, alors qu'elle connaît bien l'ancien qui s'occupait de son dossier depuis deux ans. Quand la citoyenne tente de rejoindre le nouvel agent pour lui expliquer l'erreur, elle n'arrive pas à le rejoindre.

Ce n'est qu'après plusieurs tentatives (une question de jours), qu'elle se rend compte que le numéro de téléphone se trouvant sur la lettre du CLE n'est pas fonctionnel.

Frustrée, la citoyenne a téléphoné au numéro 1-800 où elle rejoint une travailleuse sympathique. En fouillant dans son dossier, la préposée confirme qu'il y a une erreur dans son dossier, dont l'origine (le pourquoi) elle est incapable d'expliquer. Elle se dit désolée et promet de corriger le dossier de la citoyenne.

C'est à ce moment-ci que les lettres du CLE se multiplient : nonobstant le « règlement » du dossier au téléphone, trois lettres arrivent, chacune demandant à la citoyenne les talons de paie... Que du stress!

Enfin, une dernière lettre arrive, expliquant que le dossier est corrigé. Quant à l'explication de l'origine de l'erreur, ni la citoyenne, ni une intervenante communautaire n'ont pas été capables de comprendre l'explication fournie dans la lettre : celle-ci est hermétique.

À retenir : pas la moindre excuse de la part du CLE pour la panique, la terreur et l'angoisse mentale occasionnées par cette erreur administrative qui demeure jusqu'à ce jour inexplicée. Tant qu'il n'y a pas d'explication, la logique veut qu'elle se répète.

Des erreurs se produisent dans tout système et dans toute bureaucratie. Jamais souhaitables, elles font partie du décor et sont probablement incontournables.

Ce qui n'est pas acceptable dans un service de proximité aux citoyens, et surtout au sein de celui qui vient de vivre une réorganisation administrative, c'est le manque de reconnaissance quand une erreur administrative occasionne un stress supplémentaire dans la vie d'un citoyen qui vit déjà une situation le fragilisant.

Une réorganisation qui veut rapprocher un service au citoyen est celle qui se préoccupe des citoyens qu'il dessert.

Le fait que la population avec laquelle les CLE sont en lien peut être parfois complexe (nous ne le nions pas) n'enlève aucunement la responsabilité du service public d'agir avec le plus haut respect à son égard.

Cas # 8 : Un citoyen rencontre un agent de bien-être. Suivant l'étude de son dossier, il est identifié inapte au travail avec une contrainte sévère. Pour une période de temps, le citoyen doit se déplacer à Ottawa pour des séances de thérapie exigées par son médecin. Ses frais de déplacement sont couverts par le régime public.

Pendant un an, tout allait bien. Le citoyen reçoit régulièrement le bon montant de prestation d'aide sociale, bonifiée des frais de déplacement.

Tout allait bien... jusqu'au moment où un nouvel agent arrive dans le dossier.

Pour des raisons inconnues, le nouvel agent exige une révision complète du dossier. Alors que pour le premier agent, tout est correct, pour le deuxième, tout est à refaire – de nouveaux papiers médicaux, un problème avec les documents de divorce... Les demandes en provenance du nouvel agent se multiplient et n'arrêtent jamais.

Suite à l'arrivée du deuxième agent dans le dossier, les prestations et le remboursement des frais de déplacement commencent à être en retard. Le citoyen doit lui-même assumer les frais de déplacement avec sa prestation d'aide sociale – ce faisant, il n'a plus d'argent pour payer d'autres factures. Il se fait harceler pour le non-paiement de ceux-ci. Il n'a presque plus rien pour manger. Et le cycle se répète en s'accélégrant...

La perception est que l'agent du bien-être a tout le pouvoir. Que la manière de gérer les dossiers n'est plus reliée au fait de bien suivre des règles, mais est plutôt liée à l'obtention des résultats. Avant, quand un prestataire avait un agent identifiable, il pouvait s'informer des règles, les suivre, et établir une relation avec cette personne pour bien suivre l'évolution de son dossier.

Suite à la réorganisation, on a la perception que les travailleurs ne restent pas, qu'il y a un roulement important du personnel qui a, comme conséquence, que les travailleurs ne connaissent plus ni les dossiers (d'où l'aléatoire dans l'exemple à côté), ni tous les programmes disponibles.

Autre conséquence (qui est peut-être voulue), les citoyens ne sont plus capables d'établir des relations « humaines » avec leurs agents. Après tout, il est plus facile d'appliquer une norme administrative à un « dossier » qu'à une « personne »...

Cas #9 : La citoyenne est une personne monoparentale avec deux enfants en bas âge. Elle reçoit de l'aide sociale depuis plusieurs années. Le 1^e du mois, elle reçoit sa prestation d'aide sociale en « dépôt direct ». Cette citoyenne est en processus compliqué de divorce où la garde des enfants est l'enjeu, ce qui augmente le niveau de stress dans sa vie. Chose importante à noter : dans les quelques mois qui ont précédé l'incident, il n'y a absolument rien qui a changé dans la vie de cette citoyenne.

Le premier du mois arrive; le chèque d'aide sociale n'est pas déposé dans son compte. Il n'y a pas eu de dépôt les 2,3 et 4 du mois non plus. La citoyenne (avec deux enfants en bas âge) n'a pas d'argent et elle panique. Elle appelle à son agent pour avoir des informations sur la non-arrivée de son chèque – l'agent n'est pas joignable. Elle laisse un message; elle n'est pas rappelée. Les **jours suivants**, elle laisse plusieurs messages – jamais un retour d'appel – et l'argent n'est toujours pas dans son compte.

Au bord du désespoir, sans argent, sans information, sans avoir pu établir de contact avec « son agent » du CLE, la citoyenne appelle un numéro 800 pour voir si elle peut obtenir de l'aide, de l'information et surtout des explications. Au bout d'un certain temps, une agente au numéro 800 (« qui était probablement à Chicoutimi ») lui a confirmé que son chèque n'avait pas été émis « parce qu'il y eu un changement à votre dossier. » Quant à savoir pourquoi il y a eu un changement au dossier ou quelle était la nature de celui-ci, l'agente a affirmé qu'elle n'était pas autorisée à le dire, mais que la citoyenne « allait bientôt recevoir une lettre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. »

De fait, quelques jours plus tard, la citoyenne a reçu une lettre du MESS. L'intervenante du groupe communautaire peut le confirmer : elle l'a vue. Aux dires de cette intervenante, **la lettre a confirmé l'arrêt de paiement à cause d'un changement dans le dossier de la citoyenne, mais elle n'a pas indiqué la nature du changement apporté.**

Jusqu'à ce jour, la citoyenne ignore pourquoi sa prestation a été arrêtée et quelle est la nature du changement dans son dossier qui a entraîné l'arrêt de paiement.

Par ailleurs, étant en démarche compliquée de divorce, la citoyenne a eu accès à des services juridiques. Au bord du désespoir après la conversation avec le MESS au numéro 800, la citoyenne a contacté son avocat qui, lui, a fait des interventions auprès du CLE en question. Suite à l'intervention de l'avocat, il

Dans la nouvelle façon d'offrir des services à proximité ...

- L'agent du CLE pas joignable
- L'agent du CLE ne retourne pas des appels téléphoniques, malgré une situation d'urgence
- Une citoyenne est incapable d'avoir de l'information sur son dossier
- Une citoyenne n'est pas informée des motifs du changement dans son dossier, malgré des tentatives répétées de sa part pour avoir des éclaircissements.
- Pour finalement rejoindre le CLE, il fallait faire intervenir un avocat : convenons que ce ne sont pas tous les prestataires d'aide sociale qui ont accès à un avocat.

semblerait que le chèque de l'aide sociale soit dégelé et que la citoyenne soit de nouveau sur l'aide sociale.

Cas # 10 : Comme demandé par le CLE, un citoyen fait une démarche pour obtenir un certificat de naissance. Une fois reçu, il l'envoie par la poste au CLE et parle avec « quelqu'un au CLE » pour s'assurer que le document a été reçu. Ce qui a été confirmé par la personne au CLE.

Quelle surprise quelques semaines plus tard lorsqu'une lettre du CLE arrive chez le citoyen (le 23 du mois) pour dire que le CLE n'a jamais reçu le certificat de naissance et qu'en conséquence, on menace de suspendre ses prestations.

La personne appelle au CLE pour voir ce qui se passe et pour mettre de la pression. Impossible de trouver le premier agent à qui elle avait parlé et qui avait confirmé la réception. Impossible de retrouver tant l'agent que le document. La citoyenne a dû déboursier de sa poche (pour une deuxième fois) pour obtenir une nouvelle copie de son certificat. Le tout est rentré dans l'ordre, mais le chèque est arrivé en retard (parce que suspendu jusqu'à réception du document), donc le loyer de la personne a été payé en retard.

Cas #11 : Une mère monoparentale reçoit de l'aide sociale après une séparation. Quelques mois plus tard, elle reçoit une lettre (le 23 du mois) lui disant qu'elle sera coupée si elle n'envoie pas un document officiel concernant la pension alimentaire. A préciser : elle n'en reçoit pas de son ex-conjoint, un fait qu'elle a bel et bien expliqué au CLE. Mais, il lui faut un papier pour le prouver.


La citoyenne fait appel à un avocat. Celui-ci envoie des documents au CLE attestant que la dame a droit à une pension, mais qu'elle ne la reçoit pas. Le CLE dit ne pas avoir reçu le document. L'agent considère donc que la citoyenne reçoit la pension alimentaire et la calcule comme faisant partie de ses revenus aux fins de la prestation d'aide sociale. Pas de nouvelle depuis.

Les règles sont les règles.
Soit.

Voici une hypothèse de travail : Quand on demande aux citoyens, qui se trouvent au CLE parce qu'ils n'ont pas d'argent, une multiplicité de documents qui sont payants (certificats de mariage, de divorce, de naissance, etc.), n'aura-t-il pas lieu de penser à un moyen pour rendre le service plus accessible, sinon gratuit? D'autant plus si c'est l'État qui le perd?


Plusieurs citoyenNEs nous affirment que les documents qu'ils obtiennent, souvent à leur frais et de peine et de misère, sont « perdus » dans les officines du CLE. Même quand ceux-ci sont envoyés par un avocat.

Jusqu'où continue d'aller cette « **responsabilisation** » des citoyenNEs ?



Cas #12 : Un citoyen se présente au CLE avec un problème d'aide sociale. On ne l'invite pas dans un bureau pour en discuter : la discussion se fait au vent, devant tout le monde et tout le monde entend...

Quelle est la relation entre la réorganisation du service et le respect de la vie privée?



Cas # 13 : Un jeune citoyen de 21 ans vivant des problématiques au sein de sa famille a été contraint de quitter le domicile familial. Il s'est retrouvé itinérant et sans aucun moyen financier. Après discussion avec du personnel d'un organisme communautaire, et malgré le fait que sa première tentative d'obtenir de l'aide sociale ait été refusée, le groupe communautaire lui conseille d'appliquer pour une seconde fois à l'aide sociale, bien qu'on y exigeait une contribution parentale (le fait que les parents aient refusé de payer étant la raison du premier refus).


Le citoyen a fini par obtenir gain de cause. Il avait raison.

Il nous semble qu'une réorganisation d'un service public aurait normalement comme objectif de tout faire pour respecter les droits des citoyens. Particulièrement une réorganisation de celui qui existe pour aider nos concitoyens les plus fragilisés. Il paraît qu'il y a encore du chemin à faire pour que ce service soit organisé pour tenir compte des droits du citoyen –ceux de se loger, de se nourrir et de se vêtir - peu importe son statut social.

Du profilage social? Les exemples présentés dans ce cahier nous invitent à poser la question...

Le jeune citoyen remet des affidavits concernant sa situation familiale et tous les autres documents demandés, mais s'est encore fait refuser l'accès au régime du dernier recours.


Le groupe communautaire, avec un service d'aide juridique, entame une démarche de longue haleine. Après deux mois et demi, ils ont gain de cause.



Cas #14 : Une citoyenne restant à au moins 45 minutes en auto d'Aylmer et qui est handicapée physique se fait dire qu'elle doit aller porter ses papiers à Aylmer et rencontrer un agent. Elle ne peut pas se déplacer et demande si c'est possible de le faire dans sa localité, ce qui lui est refusé.

De peine et de misère, la citoyenne trouve le moyen pour se rendre à Aylmer au bureau désigné. Une semaine plus tard, le CLE la rappelle pour lui dire qu'il manque des documents faute desquels elle ne pourra pas recevoir d'aide sociale. À partir de ce moment, la dame a cessé toutes tentatives d'obtenir de l'aide sociale, même si elle semble y avoir droit à priori.

Notre enquête confirme que les dossiers des personnes « ayant des contraintes sévères à l'emploi » de toute la région de l'Outaouais sont concentrés à Aylmer. En contrepartie, les dossiers des personnes n'ayant pas de contrainte à l'emploi, mais qui habitent à Aylmer se trouvent n'importe où... sauf à Aylmer ! Quelle logique!! Quel service à proximité ?!



Résumé de plusieurs cas : Beaucoup d'obstacles rendent très difficile l'obtention de l'aide financière nécessaire pour survivre et sortir d'une situation précaire. Non seulement le fait de demander une aide financière peut être humiliant pour ces personnes, voilà que l'on exige souvent d'elles des informations qu'elles ne possèdent pas: derniers propriétaires, relevé d'emploi, cartes d'assurance sociale, de maladie, certificat de naissance, relevé bancaire, contribution parentale pour les 18-25 ans, etc. Les personnes vivant une situation de pauvreté n'ont souvent pas ces documents. De plus, pour s'en procurer de nouveau, de nombreux frais sont exigés, impossibles à défrayer par les citoyens n'ayant pas de revenu. Les documents exigés tels que les derniers relevés d'emploi qui datent de plus d'un an, alors que l'employeur a fait faillite depuis; une contribution parentale demandée, alors que la personne, pour des raisons personnelles, n'a plus de contact avec sa famille; les noms des derniers propriétaires, après plusieurs années d'itinérance, etc., ne sont que quelques exemples d'incohérences entre ce qui est demandé et la réalité des personnes avec lesquels nos organismes travaillent.

Faut-il se rappeler que les citoyens qui demandent de l'aide sociale n'ont pas de revenu? Faut-il se rappeler que la personne itinérante n'a souvent pas « de dernier propriétaire » ? Faut-il se rappeler que parfois, occasionnellement, une séparation de couple ne se fait pas dans la joie et l'allégresse... et que la « bonne volonté » de l'autre n'est pas toujours au rendez-vous... ce qui rend difficile l'obtention de certains documents.

En quoi la réorganisation des services des CLE a-t-elle tenu compte de la réalité de la population à laquelle ses services sont adressés?

Plaintes récurrentes

Plusieurs situations sont récurrentes. Nommées à de multiples reprises au cours de notre petite enquête, elles sont symptomatiques du fait qu'il y a « quelque chose de pourri dans le royaume du grand MESS. »

Les parents prestataires vivent une double pression...

Notre démarche révèle que la réorganisation en cours au CLE n'a strictement rien fait pour atténuer la double pression que subissent les parents prestataires ayant des problèmes avec l'aide sociale. Car ils peuvent – ce qui arrive dans les faits- se faire menacer par les travailleurs sociaux ou autres de voir placer leurs enfants par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) s'ils n'ont pas les revenus suffisants pour assurer leurs besoins. Les prestations d'aide sociale étant ce qu'elles sont, et la précarité de celles-ci étant ce qu'elle l'est, la réorganisation en cours n'a absolument pas amoindri cette forme de violence psychologique à laquelle trop de citoyenNEs sont confrontés.

La réorganisation « du 23 du mois »

Dans notre échantillon, un fait troublant se pointe. Depuis la réorganisation (et c'était peut-être le cas avant celle-ci aussi), les communications en provenance du CLE, **particulièrement celles menaçant de couper les prestataires de leurs prestations arrivent très souvent entre le 20 et le 25 du mois**. Sans doute, « c'est à cause du cycle administratif »... mais plusieurs citoyens vivent cela comme un stress énorme (avec ou sans raison) : remettre au CLE tout de suite ce qui est demandé (certificat, formulaire, papier) sinon la prestation sera retardée, suspendue, coupée. Pour la personne qui n'a pas d'argent, il n'y a aucune différence entre un retard, une suspension ou une suppression : le loyer ne sera pas payé.

Autour des formulaires

- « Les agent(es) n'ont pas le temps d'aider le citoyen à remplir le formulaire pour la demande d'aide sociale. »
- « Les formulaires sont très difficiles à comprendre. »
- « Je ne suis pas très bon avec l'ordinateur. »

Une personne sur cinq au Québec n'est pas capable de lire et de comprendre avec certitude la posologie d'un médicament. Sans faire du « profilage social », mais en pleine connaissance du milieu dans lequel nous travaillons, nous risquons d'affirmer que dans celui-ci, plus d'un citoyen sur cinq expérimente les difficultés de lecture. Une réorganisation des services du CLE, qui va dans le sens d'une amélioration du service public, doit absolument tenir compte de cette réalité. Or ce que nous avons entendu et ce que nos membres nous répètent c'est que le service d'accueil et d'orientation au labyrinthe administratif que sont les CLE fait sérieusement défaut. À partir du premier formulaire que le citoyen doit remplir afin de

se prévaloir du service public en passant par les « lettres explicatives », les CLE semblent imperméables aux besoins spécifiques des citoyens qui ont des difficultés à lire et à comprendre des normes administratives.²

Que ça prenne du temps!

- « Les démarches exigées par les agentes prennent du temps, puis les agentes ne sont jamais disponibles. Entre le temps que ça prend pour faire les démarches et la disponibilité des agentes, il y a un décalage qui fait que les démarches sont à refaire.... »;
- « Lorsque les citoyens doivent obtenir un papier de médecin pour une prestation d'inapte à l'emploi, ça prend tellement de temps que le billet du médecin est échu et c'est à recommencer. »
- Un citoyen en démarche vers l'emploi se trouve entre la fin d'un programme et le début d'un autre. Il y a un écart de quelques semaines. Les agents n'expliquent jamais que les prestations d'aide sociale s'arrêtent entre les deux programmes. Pire, dans au moins un cas que nous avons relevé, l'agent a considéré que le citoyen a quitté le régime de dernier recours et toute la démarche d'inscription était à refaire.

On peut penser que Kafka relève de la littérature; en fait, il est prestataire de l'aide sociale dans l'Outaouais. « Kafkesque » n'est pas un mot trop fort pour décrire l'impuissance vécue par le citoyen qui fait toutes les démarches requises par le CLE pour découvrir qu'un « professionnel » (médecin, autre fonctionnaire) n'a pas répondu à sa demande dans un délai qui convient aux normes fixées par le CLE! « Kafkesque » capte bien la situation vécue par un citoyen dont, sans avertissement aucun, l'aide sociale est arrêtée entre deux programmes qui sont approuvés... par les responsables d'aide sociale! Malheureusement, Kafka n'a pas laissé des consignes au citoyen sur comment survivre une telle situation... Peut-être une réforme administrative axée sur la formation des agents d'aide sociale aux programmes offerts par le MESS – la perception est qu'actuellement, ils ne les connaissent pas – serait un moyen pour redresser la situation.

Si un groupe communautaire perdait autant de dossiers...

Dans les cas énumérés jusqu'ici, des exemples de dossiers perdus abondent (Voir les cas #2,#3, #11...). Pour en ajouter un autre, lors d'une assemblée générale de la TROVEPO on a fait part d'un chèque d'aide sociale coupé sous le prétexte que l'agent n'a pas reçu un document demandé (une copie du bail). Or, la prestataire affirme s'être déplacée en personne au CLE avec le document qu'il a remis en main propre

² Nous ne soulevons pas ici toute la question de la citoyenne immigrante qui parle ni un mot de français, ni d'anglais. Eh oui, dans l'Outaouais, dans les communautés où les membres de la TROVEPO sont établis, de telles situations qui deviennent, d'ailleurs, de plus en plus la norme.

à l'agent. Le chèque du bien-être n'a été rétabli qu'après l'intervention musclée d'une intervenante du groupe communautaire auprès de l'agent du CLE...

Fait récurrent dans tous les cas de documents perdus, c'est toujours une histoire de qui dit vrai. Autre fait récurrent, ce n'est jamais le prestataire qui dit vrai. Étrange, n'est-ce pas? Autre fait récurrent, quand le prestataire est jugé d'avoir tort, c'est son chèque qui est coupé, c'est son loyer qui est en retard, c'est sa vie qui est stressée... Eh oui, c'est lui qui ne mange pas.

Ça coûte cher (en argent, en temps, en stress) que d'exercer son droit de citoyen

- *« Les dossiers des citoyens qui sont inaptes ou qui demandent un transport médical sont traités à Aylmer et pas question que l'agent d'ici s'en occupe »*

Pour qu'une personne apte au travail, ou « ayant des contraintes temporaires au travail » puisse avoir accès à son dossier, elle doit entrer dans l'immense labyrinthe qui s'appelle « le CLE ». Elle doit d'abord tenter de retracer le CLE où se loge son dossier; il y en a plusieurs sur le territoire de l'Outaouais. Une fois celui-ci retrouvé, il vaut mieux de se rendre en personne au CLE en question, dans l'**espoir** de voir un agent. Pas question de téléphoner – on vient de le voir, les agents ne répondent pas au téléphone.³ Bien entendu, si le citoyen se rend au CLE, c'est à ses frais – le CLE ne rembourse pas de frais de déplacement. Tout cela, sans garanti qu'il/elle va pouvoir voir quelqu'un... Heureusement, notre enquête n'a pas révélé l'existence de files d'attente avant les heures d'ouverture des bureaux du CLE, comme c'est le cas devant les cliniques médicales sans rendez-vous dans la région.⁴

³ Les prestations d'aide sociale sont à ce point minimales que même les appels interurbains pour tenter de localiser son dossier incommode financièrement les citoyens prestataires. S'il y a un numéro 800 pour les aider à retracer leur dossier, bien des prestataires ne sont pas au courant...

⁴ La comparaison avec le système de santé n'est pas gratuite. Voir le cas #3 et l'Annexe #4.

Laissons nos organismes travailler pour remplir leur mission sociale!

Cas #15 : Une citoyenne se présente au CLE pour remplir le formulaire et demande de l'aide à l'agent. Sans l'aider, l'agent en question lui dit qu'elle peut contacter un organisme populaire si elle veut de l'aide pour remplir le formulaire. L'organisme en question explique à la citoyenne que c'est la « job » du CLE et que si le service public ne veut pas l'aider cette fois, que celle-ci rappelle immédiatement au groupe populaire. Aucune nouvelle depuis.

Cas #16 : Une situation arrive régulièrement à un organisme et se résume ainsi : Si un citoyen qui fréquente cet organisme n'est pas accompagné d'unE intervenantE lors de sa visite au CLE, il y a « souvent » des difficultés pour le citoyen d'avoir l'aide de dernier recours. De plus, souvent l'intervenantE doit mettre de la pression, voire se choquer pour que les droits soient respectés... Or un tel travail ne se trouve pas dans « la mission » de l'organisme.

Cas #17 : Un groupe membre de la TROVEPO nous informe de la situation suivante :

« Depuis trois ans, un nombre grandissant de citoyens arrive chez nous en disant que le CLE m'a envoyé chez vous pour :

- Remplir leurs formulaires parce que les agentEs n'ont pas le temps;
- Téléphoner à Aylmer pour avoir des nouvelles sur mon dossier;
- Téléphoner à Aylmer pour avoir du transport.

« Les citoyenNEs me disent qu'ils vont aller voir leurs agentes, mais que celles-ci n'ont pas le temps de répondre aux questions. Alors, ils viennent me voir et je dois téléphoner au CLE pour régler le problème de leur dossier.

« Par faute d'agentEs ou de surplus de travail, la qualité de leurs services et des renseignements donnés aux prestataires font que ces gens [les citoyens] ne savent plus où donner de la tête. Alors, ils se tournent vers le CLSC et le CLSC les envoie [dans notre organisme.]

« Telle est la situation [dans notre quartier]. Alors, si le citoyen ne se plaint pas du manque d'information, il s'isole et pense qu'il n'y a rien à faire sur leur dossier. »

Note à la Direction régionale du MESS

Les groupes communautaires n'existent pas pour être au service du CLE!

Les groupes communautaires ont chacun leur mission qu'ils s'efforcent de remplir du mieux qu'ils peuvent avec les maigres ressources dont ils disposent.

Alors, laissez-les remplir leurs missions.

Annexe 1 - Un régime qui n'est pas humain et qui n'est pas fait pour des humains

Ce livre noir présente des cas qui témoignent, à notre avis, du résultat de la dernière réorganisation des services au CLE. Ces histoires démontrent comment le CLE est moins accessible et moins humain envers les citoyenNEs prestataires d'aide sociale ... et, par intuition, envers ses propres citoyenNEs travailleurs aussi.

Cependant, l'enquête auprès des membres de la TROVEPO (et un allié) a permis –sommes-nous surpris?- de relever quelques histoires absolument atroces qui découlent des règles incompréhensibles (sauf probablement selon une certaine logique de gestion de programme) auxquels sont confrontés des citoyenNEs quand ils sont obligés d'avoir recours « au dernier recours ». Nous comprenons très bien que ces quelques cas sont d'un autre ordre – ils ne le sont pas, pour autant, moins honteux du point de vue humain.

Cas #18 : La citoyenne travailleuse a reçu un héritage dans l'année et elle s'est achetée une voiture. Elle perd son emploi et fait une demande d'aide sociale. On lui dit qu'elle n'y a pas droit vu qu'elle a reçu un héritage et « qu'elle l'a mal dépensé » (sa voiture vaut moins que 10 000\$). Ceci étant, la citoyenne n'a pas d'argent dans son compte et peut le prouver. Malgré tout, elle a eu comme réponse qu'elle n'avait pas droit (sic) à des prestations avant quelques mois (sans se souvenir du nombre exact).

Pas d'argent en banque et une bagnole qui aiderait peut-être la citoyenne à se trouver un nouvel emploi! Mais non, les règles disent que tout doit être vendu!

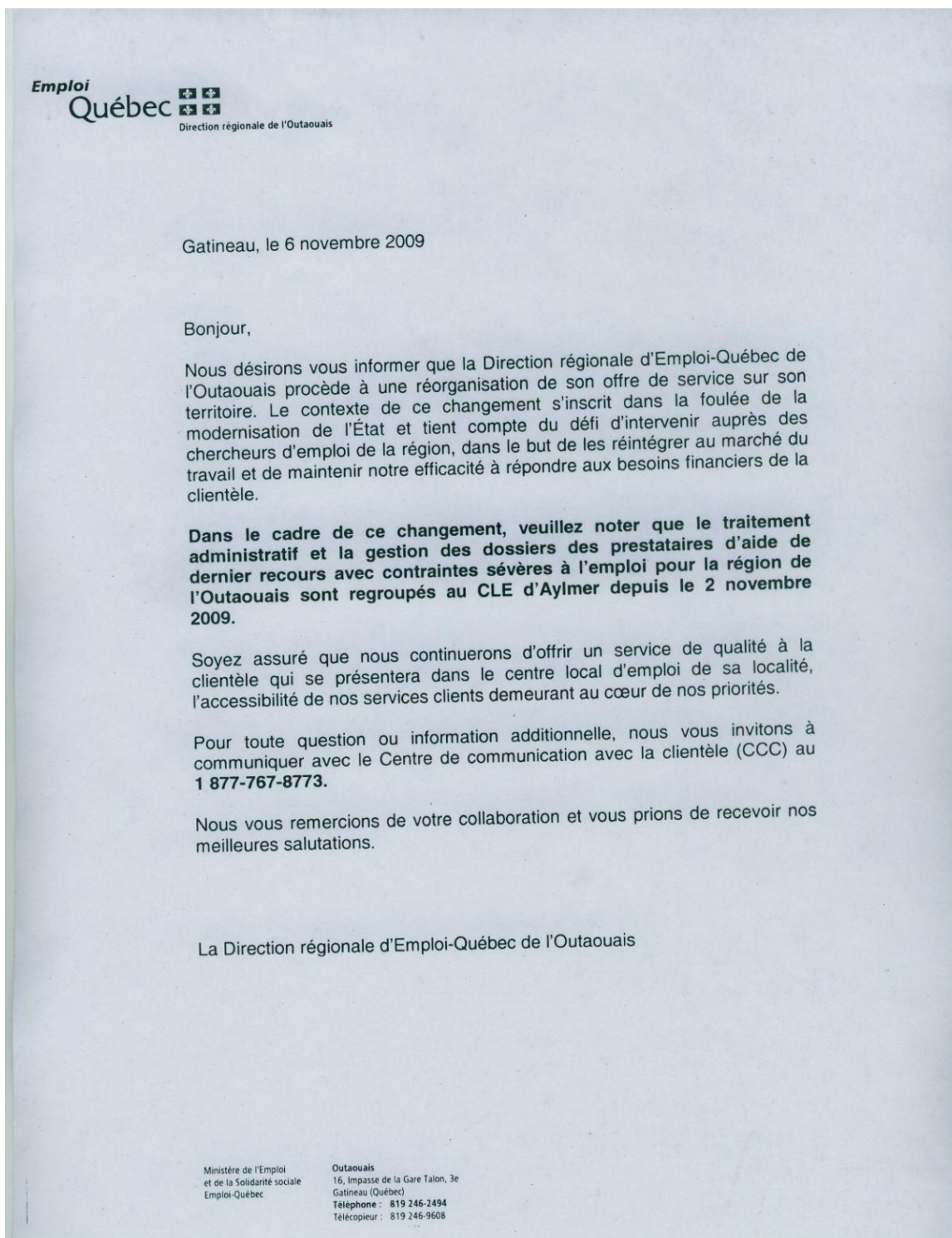
Cas #19 : Une dame âgée, qui vit avec un membre de sa famille qui est lourdement handicapé. Elle fait une demande d'aide sociale en précisant qu'elle s'occupe du membre de sa famille. La réponse du CLE a été qu'elle devait vendre sa voiture, car elle avait une valeur de plus de 10 000\$ et qu'elle ne pouvait donc recevoir aucune aide sociale, malgré qu'elle soit en perte d'autonomie et qu'elle peut prouver qu'elle n'a aucun revenu pour l'instant.

Il coûtera plus cher à l'État de mettre le membre de la famille dans une institution publique! Vive la logique de l'aide sociale!!!

Cas #20 : Une citoyenne qui est prestataire de l'aide sociale reçoit une lettre du CLE qui lui présente un nouveau calcul. Le nouveau calcul est « nécessaire » vu que son fils, qui habite avec elle, a maintenant 18 ans et qu'il devrait payer un loyer. La dame n'exige aucun loyer à son fils, mais le CLE établit quand même un montant à titre de revenu dans son calcul, réduisant ainsi la prestation.

Déshabiller Jacqueline pour dénuer Jacques...

Annexe 2 – La réorganisation annoncée





COMMUNIQUÉ

Sous embargo jusqu'au 12 mai 10h30

Déshumanisation des services gouvernementaux au MESS **Le Réseau Vigilance Outaouais (RVO) dénonce les lourds impacts** **pour les citoyens et citoyennes de l'Outaouais**

Gatineau, le jeudi 12 mai 2011 – Ce matin, les membres du Réseau Vigilance Outaouais (RVO) ont tenu une conférence de presse devant les bureaux du Centre local d'emploi de Gatineau, en solidarité avec les travailleuses et travailleurs du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (MESS). À l'instar du Syndicat de la Fonction Publique du Québec (SFPQ), le Réseau Vigilance de l'Outaouais tient à dénoncer le glissement qui se produit actuellement au sein des Centres locaux d'emploi (CLE) du MESS. En effet, par les nombreuses restrictions et transformations apportées au cours des dernières années, par la diminution du nombre d'agents et agentes d'aide socioéconomique, par la centralisation des services, d'énormes impacts négatifs sont vécus par la population, plus dramatiquement encore par des citoyens et des citoyennes souvent fragilisés, marginalisés et démunis.

« Alors que par le passé les demandeurs d'aide sociale pouvaient s'adresser à des agents; alors qu'on pouvait prendre le temps de les informer et de les accompagner dans le dédale des formulaires et documents à fournir; alors qu'on pouvait les rassurer ou à tout le moins leur offrir le soutien nécessaire pour cette démarche qui n'est jamais évidente, voilà que l'on fait face à des changements qui déshumanisent considérablement tout le processus », a indiqué Sylvain Gendron, représentant régional Laurentides-Lanaudière-Outaouais du SFPC.

Cette rationalisation des services dans les CLE va dans le sens de ce que le Gouvernement Charest fait depuis les dernières années, par sa « logique » gouvernementale d'aller de l'avant avec des politiques néolibérales de tarification et de privatisation des services publics, ce qui est d'ailleurs dénoncé par le RVO. Par ces restrictions, la centralisation, le nonaccès à un agent ou une agente, le gouvernement se déresponsabilise et remet tout le poids des démarches et toute la responsabilité sur les épaules du demandeur. Il incombe donc aux citoyens et citoyennes d'exécuter une grande partie des tâches autrefois assumées par les agents et agentes, ce qui peut occasionner des erreurs, des retards, des incompréhensions, des jugements de valeur et dans bien des cas, l'abandon des démarches qui deviennent trop complexes.

Le porte-parole du RVO, David Clément, a ensuite poursuivi : « Les personnes qui doivent demander une aide de dernier recours sont en situation de survie. Elles jonglent avec le loyer à payer, les enfants à nourrir, les médicaments à renouveler, la maladie, la perte d'un emploi, etc. Si l'on ajoute à cela un stress supplémentaire considérable lié aux démarches pour les prestations d'aide sociale et aux documents à

fournir (qui occasionnent souvent aussi des coûts), comment reprocher à ces citoyens et citoyennes d'être en colère face au système?»

Ceux-ci se tournent alors fréquemment vers les organismes communautaires afin de recevoir l'accompagnement nécessaire, accompagnement faisant défaut au CLE. Les travailleuses et travailleurs communautaires font alors aussi face à ces incohérences du système et bien souvent, malgré leur présence aux côtés d'un demandeur, les démarches demeurent tout de même extrêmement ardues, ce qui est décrié par le milieu. Les premiers qui sont alors ciblés sont malheureusement les agentes et agents, préposés à l'accueil qui, on le comprend cette semaine, sont réellement pris entre l'arbre et l'écorce. *« En réduisant leur nombre, en les obligeant à restreindre certaines tâches pour satisfaire les coupures budgétaires imposées par le gouvernement, on les fait travailler dans un perpétuel débordement, dans l'urgence. Donc, en plus de bafouer les droits des citoyennes et des citoyens, le gouvernement met des pressions indues sur les travailleurs et travailleuses qui voudraient offrir des services de qualité, mais qui n'y sont tout simplement plus autorisés. »* a renchéri David Clément.

C'est donc en solidarité avec les travailleuses et travailleurs que le Réseau Vigilance Outaouais tient lui aussi à dénoncer la déshumanisation des services gouvernementaux, particulièrement au MESS. C'est aussi en premier lieu pour tous les citoyens et toutes les citoyennes, pour leur **DROIT** à un revenu décent, pour l'accès à des prestations de dernier recours, que le RVO a choisi de faire une sortie ce matin. *« Il est inadmissible que le nombre de refus des demandes d'aide financière au CLE soit de 50%, alors que sur le terrain, les situations de pauvreté et de précarité ne cessent d'augmenter. Il est inadmissible que les délais de traitement soient si longs. Il est inadmissible que ce soit encore et toujours les citoyens et les citoyennes qui ont les plus grands besoins ainsi que les travailleurs et les travailleuses qui écotent toujours des politiques gouvernementales régressives et restrictives »* s'est exclamée Jenny Villeneuve, aussi membre du RVO.

Si le passé des derniers mois est garant de l'avenir, nous pouvons parier que la situation n'ira pas en s'améliorant en Outaouais. Le RVO, tout comme le SFPQ demande à la ministre Julie Boulet et au premier ministre Jean Charest de réviser leurs orientations gouvernementales. La richesse au Québec existe, il faut aller la chercher là où elle est, soit chez les entreprises et les mieux nantis de notre société, et surtout, mieux la redistribuer afin d'éviter de larguer encore et encore des milliers de citoyens et de citoyennes.

Le Réseau Vigilance Outaouais regroupe depuis 2003 plusieurs organisations syndicales, communautaires, étudiantes et populaires présentes dans la région de l'Outaouais.

– 30 –

Pour information :

David Clément, porte-parole du RVO
Téléphone : (819) 771-5862
Cellulaire : (819) 271-9054

**Communiqué de presse
Pour diffusion immédiate**

Accessibilité des services dans les Centres locaux d'emploi (CLE) Plus facile de rencontrer un médecin qu'un ou une agente !

Montréal, le 6 décembre 2011 - Le Front commun des personnes assistées sociales du Québec (FCPASQ) et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) sonnent l'alarme quant à l'état actuel des services offerts aux personnes assistées sociales dans les CLE. À la suite des coupures imposées par la réingénierie de Jean Charest depuis son élection en 2003, le MESS a réorganisé sa façon de rendre les services et celle-ci a des conséquences sur les personnes qui font une demande d'aide sociale qui n'ont plus accès à l'agent-e responsable de leur dossier. Ces deux organisations souhaitent rappeler l'indécence de la réorganisation des services qui ne tient pas compte des dures réalités que vivent les personnes en situation de survie quotidienne.

Auparavant, une fois que les documents essentiels étaient fournis, un-e agent-e d'aide sociale rencontrait la personne pour évaluer son admissibilité et s'assurait d'avoir toutes les informations nécessaires. Maintenant, on procède par lettre au lieu de les rencontrer et cela amène des incompréhensions qui conduisent au refus de la demande. Ainsi, le SFPQ remarquait qu'en janvier 2011, le taux de refus d'une première demande d'aide sociale atteignait jusqu'à 40 % en Montérégie, 64 % en Abitibi-Témiscamingue et 47 % dans les CLE de Montréal.

Auparavant, une personne prestataire d'aide sociale recevait tous les services dans le Centre local d'emploi près de sa résidence. Maintenant, on centralise dans un CLE de la région tous les dossiers des nouvelles demandes, dans un autre les dossiers des prestataires qui ont des contraintes sévères à l'emploi et sous peu on fera de même avec la gestion des dossiers actifs. Bien que les transports en commun soient plutôt bien organisés dans les centres urbains, les difficultés sont toutes autres dans les régions périphériques et les régions éloignées, le citoyen n'ayant plus accès à son agent-e d'aide sociale. « La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, madame Julie Boulet, continue de dire que c'est une façon efficace de réorganiser les services. Nous pouvons douter de ses propos quand on sait qu'une directive verbale circule à l'effet que les agentes et les agents n'ont pas le droit de dire aux personnes prestataires que leur

⁵ Le problème n'est pas juste à Gatineau... mais il est aussi à Gatineau. Ceci est un communiqué de presse en date de décembre 2011... Fait cocasse, la TROVEPO a été impliquée dans la récente Enquête conscientisante qui indique que c'est quasiment impossible de rencontrer un médecin à Gatineau! Que dire pour un agent d'aide sociale!

dossier physique n'est pas dans le CLE le plus près de leur domicile. Si cette réorganisation était aussi efficace, pourquoi cette loi du silence », se questionne Denise Boileau, vice-présidente du SFPQ.

En plus, de ne plus pouvoir rencontrer son agent-e d'aide sociale, le MESS ferme des Centres locaux d'emploi près des personnes pour les remplacer par les visioguichets qui sont présentement en fonction à Lévis et à Bécancour. Ce système de conférence à distance permet à un-e agent-e de parler par l'entremise de ce visioguichet avec un prestataire. L'avenir des CLE serait-il dans les « machines » ? Les deux organisations se disent inquiètes, pour ne pas dire indignées, que les services publics perdent leur aspect humain, en coupant le contact direct avec la personne.

Pour Marie-Ève Duchesne, porte-parole du FCPASQ, il est clair que la priorité du gouvernement n'est pas d'offrir des services à une population, mais bien de sabrer dans le lot. « On essaie de nous faire croire qu'il n'y a aucun désengagement de l'État alors que les directives sont très claires. Dans le manuel permettant d'interpréter la loi d'aide sociale, on lit clairement sous l'onglet « Obligation de prêter assistance » du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale que lorsqu'une personne demande à un membre du personnel du CLE de remplir pour elle un formulaire, celui-ci l'invite d'abord à s'adresser à un proche ou à un organisme communautaire pour obtenir l'aide requise. Voilà la manière de faire, trouvée par le Ministère pour pallier au manque d'effectifs créé par son propre gouvernement. Quand la ministre prendra-t-elle ses responsabilités? »

C'est pourquoi plusieurs groupes à travers le Québec seront en action du 5 au 16 décembre pour dénoncer l'irresponsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, madame Julie Boulet. Des distributions de tracts seront organisées à Sherbrooke, Alma, Valleyfield, Saint-Hyacinthe, Brome-Missisquoi, Québec, Victoriaville, Châteauguay, Plessisville et à Montréal. D'autres dénonceront les conséquences des compressions budgétaires sur l'état des services actuels par lettres ouvertes, par communiqués ou en écrivant à leur député(e); c'est le cas de Rimouski et du Témiscouata, d'Alma, de Lotbinière et du Saguenay. Enfin, le théâtre sera à l'honneur dans certains groupes communautaires, CLE et bureaux de députés(es) à Montréal, au Bas-Saint-Laurent et à Brome-Missisquoi.

Le FCPASQ est un regroupement national d'une trentaine d'organismes locaux ayant pour mission de défendre les droits des personnes assistées sociales.

Le SFPQ regroupe le personnel qui œuvre dans les Centres locaux d'emploi.

- 30 -

Sources:

Marie-Ève Duchesne, porte-parole pour le FCPASQ, (514) 577-3279

Éric Lévesque, SFPQ, [419-564-4150](tel:419-564-4150)

Annexe 5 - copie des lettres reçues du Centre local d'emploi (MESS)

Les lettres qui suivent ont été reçues par un prestataire d'aide sociale qui a été coupé de l'aide sociale (sans explication aucune). Suite à un coup de téléphone au numéro 1-800, le citoyen a appris qu'il y avait une « erreur administrative » dans son dossier. Malheureusement, la préposée n'a pas été capable de fournir une explication ni de la nature, ni de l'origine de l'erreur.

Quelques jours plus tard, une deuxième lettre arrive pour indiquer que la rétention des prestations a été une erreur ... sans fournir aucune autre explication. Entre les deux moments de « l'erreur administrative », le citoyen (une personne en chair et en os qui a besoin de manger, de payer son loyer et son électricité...) n'a pas eu de revenu.