

# Recevoir un chèque d'aide sociale est ~~un droit~~ Une course à obstacles

## Difficultés d'accès aux prestations d'aide financière de dernier recours pour les personnes les plus appauvries



L'accès à un revenu permettant de couvrir les besoins essentiels d'une personne appauvrie est un droit reconnu par l'article 45 de la Charte des droits et libertés du Québec. La bureaucratie des CLEs ne doit pas être un obstacle de plus pour les personnes appauvries.

Les centres locaux d'emploi (CLEs) sont les bureaux gouvernementaux qui s'occupent de la gestion de l'aide financière de deniers recours, mieux connu sous le nom d'aide sociale.

En dix ans, les CLEs ont vécu de nombreuses coupures de budget et de personnel. Depuis 2008, une réorganisation des services fait en sorte que les personnes appauvries les plus vulnérables — personnes analphabètes, allophones, itinérantes, personnes avec des troubles en santé mentale, etc. - se voient refuser l'aide nécessaire pour remplir les formulaires et prouver leur admissibilité à l'aide sociale.

**Des personnes en détresse se font refuser par les CLEs alors qu'elles seraient admissibles aux prestations d'aide sociale.**

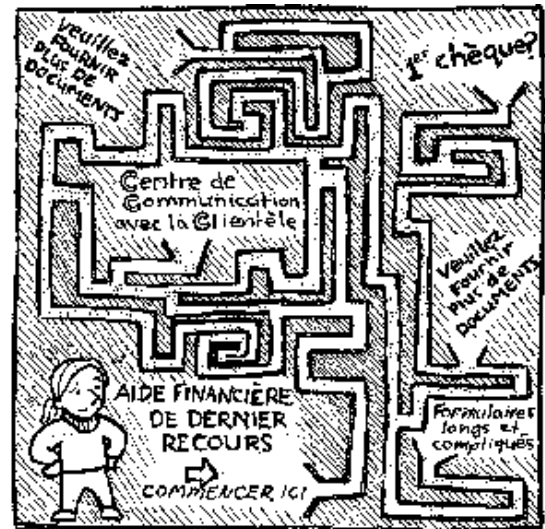
Les CLEs demandent aux personnes de remplir les nombreux formulaires et de remettre des dizaines de documents personnels pour faire la preuve de leur dénuement. Sans aide, la complexité de l'application fait en sorte que des personnes mettent des semaines à recevoir leur premier chèque ou sont simplement refusées. Ces délais font en sorte que des personnes sont en retard sur le paiement de leur loyer, ce qui mène souvent à des évictions et même à l'itinérance. Les factures impayées s'accumulent et l'insécurité alimentaire est fréquente. Pour plusieurs, incluant des familles et des personnes malades, le processus d'entrée fait vivre une période de stress intense .

# Des obstacles

## Y a-t-il une agente dans la salle ?

### Abolition de l'entrevue individuelle lors d'une première demande

- Lorsqu'une personne se présente à un CLE pour faire une demande d'aide sociale, le ou la réceptionniste remet une pile de formulaires à la personne et l'invite à revenir les déposer une fois remplis.
- Avant 2008, un ou une agente recontrait la personne assistée sociale qui déposait une demande. La personne pouvait à ce moment poser ses questions sur le processus d'admission et sur les nombreux documents à remettre. Il était aussi possible de sensibiliser l'agent sur des difficultés particulières dans le dossier (ex. violence conjugale, difficultés de lecture, problèmes de santé)
- Depuis 2008, les entrevues individuelles sont rares et laissées à la discrétion des agent-es. Les prestataires qui en font la demande se font fréquemment refuser la possibilité de rencontrer un-e agent-e.



## J'attends que l'agent me rappelle...

### Les prestataires ne peuvent contacter rapidement leur agent-e

- Avant 2008, la personne avait accès au numéro de poste de l'agent-e qui s'occupe de son dossier. Ce n'est plus le cas. Quand une personne veut poser une question par rapport à son dossier d'aide sociale, elle doit passer par un centre d'appel national, le Centre de communication avec la clientèle (CCC).
- Les agent-e-s du CCC ne peuvent pas prendre de décisions dans le dossier des personnes et souvent ils n'ont pas accès à l'ensemble de l'information dans le dossier.
- Pour réussir à parler à l'agent-e qui prend les décisions dans son dossier, la personne doit attendre que le CCC transfère un message au CLE et qu'ensuite l'agent-e qui prend les décisions effectue un retour d'appel.
- Même si, selon la déclaration de service, le retour d'appel doit se faire dans les 24h, en pratique, plusieurs agent-es prennent plusieurs jours avant de rappeler.
- De nombreuses personnes assistées sociales n'ont pas l'argent nécessaire pour avoir un téléphone et un système de répondeur à la maison, encore moins un cellulaire. Il est presque impossible pour elles de parler à leur agent-e.
- Des personnes analphabètes et/ou allophones ont souvent des difficultés à comprendre les informations des systèmes d'appels et leurs messages pré-enregistrés.



## Je ne comprends pas les lettres que l'agent m'envoie.

### Des prestataires sont refusés car ils n'arrivent pas à remettre rapidement certains documents

- Depuis 2008, les CLEs ont reorganisé leurs services pour traiter les dossiers à distance. Cela veut dire que les agent-es décident de l'admissibilité d'une personne à partir des documents reçus sans la rencontrer. Davantage de documents sont ainsi demandés pour comprendre la situation de la personne.
- Les documents personnels qui sont demandés sont différents d'un dossier à l'autre. Quelques exemples : certificat de naissance ou IMM 1000, relevés bancaires, preuve d'application à l'assurance-emploi, relevé(s) de fin d'emploi, preuve de résidence, lettre de subsistance expliquant comment la personne a survécu durant les dernier mois, relevé de fréquentation scolaire des enfants, formulaire de contribution parentale, etc.
- Lorsqu'il manque des documents, l'agent-e envoie une lettre par la poste avec la liste des documents à fournir. Certaines personnes ne comprennent pas ce qu'il faut remettre ou encore les documents demandés sont difficiles à obtenir rapidement et/ou coûtent cher ( ex. Certificat de naissance). Il arrive qu'un document impossible à produire pour la personne bloque le dossier.
- Le fait de ne pas remettre tous les documents avant la date prévue peut entraîner une fermeture du dossier et l'obligation de recommencer l'application à zéro.

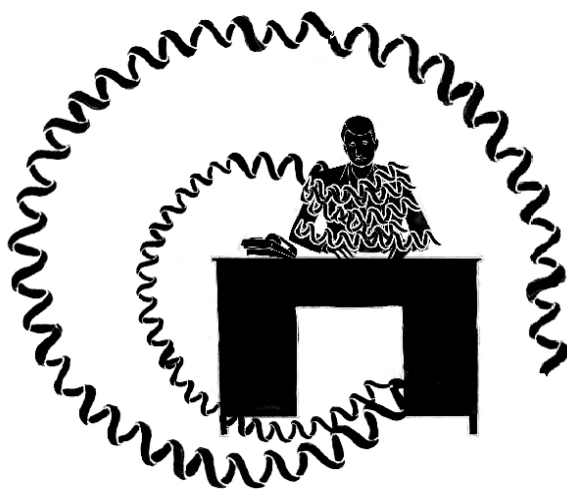


## ...et les agent-es ?

### Mon agente est toujours occupée

#### Des agent-es avec peu de marge de manoeuvre

- Le nombre d'agent-es d'aide socio-économiques ne cesse de diminuer, la politique de non-remplacement d'un employé sur deux partant à la retraite dans la fonction publique étant toujours en vigueur.
- Le nombre moyen de dossiers par agent-e a augmenté dans les dernières années. D'environ 400 de moyenne lors du début des années 2000, la moyenne s'est élevée à 479 dossiers par agent-e en février 2012.
- Avec leur charge de travail, les agent-es manquent de temps pour rappeler les prestataires. Celles et ceux qui ont tenté de continuer à rencontrer les prestataires lorsque nécessaire subissent des pressions pour traiter davantage de dossiers.



## Une coalition pour l'accessibilité des services des CLEs

### Les groupes communautaires demandent

#### Humanisation des services

Que toutes les personnes qui reçoivent une prestation d'aide sociale puissent contacter l'agent qui traite leur dossier par téléphone ou en personne.

#### Rencontre d'attribution initiale

Faire en sorte que le CLE offre automatiquement à tous les demandeurs d'aide financière une rencontre avec un ou une agente et ce de manière à respecter l'article 29 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.



#### Délais

Agir pour que des agents d'aide financière soient ajoutés de manière à ce que toutes les personnes sans-emploi puissent avoir accès à des services adéquats à leur Centre local d'emploi, et que les délais d'accès aux prestations d'aide financière soient considérablement réduits.

#### Contribution parentale

Abolir la notion de contribution parentale qui signifie des démarches supplémentaires pour les jeunes en difficulté, et donc des délais pour l'obtention de l'aide financière, et une plus grande précarité.

#### Documents à fournir pour établir l'admissibilité

Assurer la gratuité des documents à fournir pour établir l'admissibilité des requérant-es à l'aide financière.

#### Chèque de dépannage

Assurer aux requérant-es en situation de grand dénuement un réel accès à un chèque de dépannage.



#### Avoirs liquides permis

Que les niveaux d'avoirs liquides des resquérant-e-s soient les mêmes que pour les personnes déjà admises au programme d'aide sociale soit 1500\$ pour une personne seule et 2500\$ pour une famille, comme c'était le cas avant la dernière réforme.

## Pour nous joindre

<http://coalition-cascquebec.org/>

Amélie Châteauneuf, Front commun des personnes assistées sociales du Québec

514-937-1989 Par courriel : [sol@fcpasq.qc.ca](mailto:sol@fcpasq.qc.ca)

Florence Richer, Projet Genèse

514-738-2036 poste 402

Par courriel [florence@genese.qc.ca](mailto:florence@genese.qc.ca)