

**COALITION POUR L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES
DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (CASC)**

Analyse des données du sondage

« L'impact de la réduction des services dans les
Centres locaux d'emploi sur les personnes
prestataires et le travail des groupes
communautaires »

Septembre 2012 – Montréal

Table des matières

INTRODUCTION	4
1. PROBLÈMES D'ACCÈS AUX PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE	6
1.1. DOCUMENTS À FOURNIR AU CLE POUR PROUVER L'ÉLIGIBILITÉ	7
1.2. CONTRIBUTION PARENTALE	10
1.3. LE RAPPORT MEDICAL (FORMULAIRE DU CLE)	11
2. CONTACT AVEC LES AGENT-E-S D'AIDE FINANCIÈRE DES CLE	13
2.1. PROBLÈMES AVEC LE CENTRE DE COMMUNICATION À LA CLIENTÈLE	17
2.2. CONSÉQUENCES DE NE PAS REJOINDRE L'AGENT-E	18
2.3 CLARTE DES LETTRES ENVOYÉES PAR LES CLE	21
3. IMPACT DE LA RÉORGANISATION SUR LE FONCTIONNEMENT DES GROUPES	22
3.1. PERTURBATION DU FONCTIONNEMENT DES GROUPES	23

Index des tableaux

Tableau 1: Difficultés à obtenir des prestations	6
Tableau 2: Il est facile de comprendre quels documents sont demandés par le CLE.....	7
Tableau 3: Les demandes de documents se multiplient. La personne reçoit plusieurs lettres du CLE avec de nouveaux documents à fournir.....	7
Tableau 4: Manque de flexibilité du CLE face aux documents à fournir	8
Tableau 5: La personne prestataire n'est pas capable de défrayer les coûts reliés aux documents demandés.....	9
Tableau 6: La personne peut facilement trouver l'information sur les exigences de la contribution parentale.....	10
Tableau 7: La contribution parentale est un obstacle qui décourage la personne à appliquer à l'aide sociale.....	10
Tableau 8: Il est facile de trouver un médecin qui accepte de remplir le rapport.....	11
Tableau 9: Le médecin comprend les conséquences du contenu du rapport sur la personne prestataire.....	11
Tableau 10: Difficulté à contacter le CLE pour obtenir ou donner de l'information	13
Tableau 11: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale en personne au CLE.....	14
Tableau 12: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale par téléphone.....	14
Tableau 13: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale par télécopieur.....	15
Tableau 14: L'agent-e retourne les messages en contactant par lettre.....	15
Tableau 15: L'information fournie par le CCC est exacte.....	17
Tableau 16: Suite à un message de l'agent-e du CCC, l'agent-e responsable du dossier vous contacte.....	17
Tableau 17: Les démarches pour prouver l'admissibilité sont plus longues.....	18
Tableau 18: La personne n'est pas capable de demander une extension de délai pour le dépôt d'un document.....	18
Tableau 19: Le dossier de la personne est fermé à cause d'un dépassement de délai. La personne doit réappliquer.....	19
Tableau 20: Découragement de la personne et abandon de la demande d'aide de dernier recours.....	19
Tableau 21: Le CLE a fait une erreur et la personne ne peut signaler l'erreur à temps. La personne subit une coupure de son chèque.....	20
Tableau 22: Personne référée quand elle a de la difficulté à comprendre une lettre du CLE	21
Tableau 23: Les lettres du CLE sont faciles à comprendre.....	21
Tableau 24: Les personnes sont référées par le CLE pour faire remplir leur formulaire.....	22
Tableau 25: Les coupures et la réorganisation des CLE perturbent le fonctionnement du groupe.....	23

Introduction

Fondée en 2005, la Coalition pour l'accessibilité aux services des CLE (CASC) travaille depuis plusieurs années à faire respecter les droits des personnes qui reçoivent de l'aide de dernier recours, qu'elles aient ou non des contraintes à l'emploi, à améliorer les communications aux prestataires et à humaniser les services du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale (MESS).

La CASC représente des centaines d'organisations communautaires à travers le Québec dont les groupes membres du *Front commun des personnes assistées sociales du Québec*, de la *Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec*, du *Regroupement des groupes en alphabétisation du Québec*, du *Regroupement des auberges du cœur du Québec*, du *Collectif autonome des Carrefour jeunesse emploi du Québec*, du *Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes en santé mentale*, et de *l'Association du Québec pour l'intégration sociale*.

À la fin des années 2000, la CASC a pu constater une réduction importante des services dispensés par les centres locaux d'emploi à l'égard des personnes assistées sociales (par exemple : l'abolition de l'entrevue automatique avec les personnes faisant une nouvelle demande à l'aide sociale, transfert des appels vers le centre de communication à la clientèle). Dans le but d'avoir un meilleur portrait de l'impact de la réorganisation et des coupures de services dans les centres locaux d'emploi sur les personnes prestataires et sur le travail des groupes communautaires à l'échelle de la province, la CASC a décidé d'inviter les intervenant-e-s des milieux communautaires qui sont en lien avec des personnes assistées sociales à participer à un sondage.

Le taux de réponse a été plus que satisfaisant : soixante-trois organismes ont répondu à l'appel, pour un nombre total de 68 sondages remplis par les répondant-e-s. Ces répondant-e-s sont des intervenant-e-s du milieu communautaire (et à l'occasion du milieu institutionnel), salarié-e-s pour la vaste majorité, qui ont des contacts avec des prestataires de l'aide sociale ou des personnes requérant une première fois des prestations. Une partie des ces répondant-e-s évoluent dans des organismes dont le mandat est directement lié à la défense des droits ou à l'accompagnement des personnes assistées sociales. Plusieurs proviennent d'organismes fréquentés par ces personnes, mais rejoignant une population plus variée. Cependant, un certain nombre de répondant-e-s œuvrent au sein d'organismes dont la vocation n'est pas liée à la problématique de l'aide sociale, et qui sont conséquemment moins outillés pour assister ces personnes.

La majorité des groupes ayant répondu au sondage sont membres de la CASC via leur

affiliation à un regroupement ou à une association nationale. Les autres groupes ont été rejoints à travers les réseaux des milieux communautaires. Le questionnaire a été envoyé à quatre reprises à une liste d'envoi par courriel, entre le 7 mars 2012 et le 4 avril 2012. Les organismes avaient jusqu'au 6 avril 2012 pour y répondre. Cette période a été étendue jusqu'au 23 juin 2012. Le questionnaire comptait 77 questions, dont 34 à choix de réponses et 43 semi-ouvertes. Les commentaires ont été nombreux et souvent détaillés.

Sans prétention scientifique, ce sondage permet de tracer un portrait de plusieurs difficultés rencontrées par les personnes assistées sociales et les groupes les appuyant dans leurs démarches avec les centres locaux d'emploi (CLE) dans plusieurs régions de la province. Il permet à la CASC d'amasser de l'information sur l'ampleur et la fréquence des problèmes d'accès à l'aide sociale rencontrés par ces groupes et personnes.

1. Problèmes d'accès aux prestations d'aide sociale

Tableau 1: Difficultés à obtenir des prestations

	Fréquence	Pourcentage
Oui	53	80.3
Non	7	10.6
Ne sait pas	6	9.1
Total	66	100.0

La majorité des répondant-e-s au sondage, soit 80.3%, ont constaté que les personnes qui en font la demande rencontrent des difficultés à obtenir des prestations, et particulièrement lorsqu'il s'agit d'une première demande.

«Des individus qui vivent une situation de vie complexe et dont la situation a drastiquement changée semblent avoir de la difficulté à obtenir des prestations d'aide sociale. Les délais semblent extrêmement longs et parfois des documents impossibles ou qui peuvent prendre plusieurs mois à obtenir sont exigés afin de poursuivre la demande. Pendant la période de traitement de dossier, aucune assistance ou recours d'urgence n'est accessible [...] »

« [...] Obtenir la totalité des documents demandés dans un délai raisonnable est très difficile. Les frais demandés pour recevoir [les documents], afin de compléter la demande, [sont] souvent trop élevés pour une clientèle qui, à la base, n'a pas d'argent. À plusieurs reprises, les participants apprennent que leurs documents ont été égarés voir perdus. Ce qui complique davantage les démarches. La complexité des lettres reçus par les clients. Bien souvent ils ne comprennent pas ce qui est écrit, ce qui retarde leur demande. »

«La plupart [des cas] se règlent assez rapidement lorsque nous intervenons, mais nous avons parfois des cas plus difficiles. »

«Les jeunes qui fréquentent notre ressource n'ont généralement pas tous les papiers nécessaires et n'arrivent pas à les obtenir dans les courts délais laissés par le CLE. Souvent, les lettres du CLE demandant des documents arrivent après la date limite pour remettre lesdits documents. [...] Le personnel est difficile à rejoindre et pas très courtois. Le CLE a perdu des documents remis par les jeunes. [Les] délais d'attente pour une réponse [sont] très longs. »

« Peu de collaboration des agents, même avec les intervenants. Les agents ont toujours de nouvelles exigences qui sont rarement précisées. On dirait que les exigences varient d'un agent à l'autre, d'une journée à l'autre. Même quand on fait tout dans les normes, il y a toujours un nouvel obstacle. On dirait que les agents sont en opposition avec les clients plutôt que d'être des gens dévoués au service public... » (Comité des usagers d'un hôpital)

«Une situation où les papiers exigés n'étaient pas clairement déterminés. L'utilisateur a dû se déplacer dans une autre ville pour aller chercher des papiers (donc des frais supplémentaires) qui finalement, n'étaient pas ce à quoi le CLE s'attendait. L'utilisateur n'a jamais été en mesure de parler directement à son agente. Ce qui a entraîné des délais supposément trop long. En bref, il a pu recevoir un premier chèque quelques 2 mois et demi après la première demande et a dû perdre toute la rétroaction [...] »

«Lors des rendez-vous en début de mois, il y a toujours une dizaine de personnes qui se plaignent de n'avoir pas encore reçu leur chèque ou de s'être présentées au CLE un avant-midi et d'avoir dû quitter en après-midi sans avoir pu rencontrer un-e agent-e, faute de personnel [...]» (Groupe intervenant auprès des personnes vivant avec le VIH-SIDA)

1.1. Documents à fournir au CLE pour prouver l'éligibilité

Tableau 2: Il est facile de comprendre quels documents sont demandés par le CLE.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	2	3.4
Dans la majorité des cas	30	50.8
Parfois	23	39,0
Jamais	4	6.8
Total	59	100.0

De nombreux documents sont nécessaires pour établir l'éligibilité d'une personne lors d'une première demande de prestations ou d'un changement dans la situation d'une personne déjà prestataire. Cependant, les requêtes des agent-e-s ne sont pas toujours bien comprises. Plus du tiers des intervenant-e-s interrogé-e-s déclarent que ces demandes sont « parfois » claires, alors que seulement 3.3% d'entre elles et eux affirment que les demandes sont « toujours » claires.

[Easy to understand] for people used to dealing with bureaucratic language only. Not always for residents.

Lorsque le bénéficiaire demande quel est le document manquant il n'obtient pas de réponse.

Facile à comprendre pour la plupart, mais pas toujours faciles à obtenir.

Tableau 3: Les demandes de documents se multiplient. La personne reçoit plusieurs lettres du CLE avec de nouveaux documents à fournir.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	19	32,8
Dans la majorité des cas	29	50,0
Parfois	10	17,2
Total	58	100.0

Cependant, selon les intervenant-e-s consulté-e-s, ces demandes tendent à croître. Près de la moitié des répondant-e-s témoignent que « dans la majorité des cas » elles se multiplient. Il est notable qu'aucun-e répondant-e n'ait affirmé que cela n'arrive « jamais ».

Il y a des exemples très lourds, avec des demandes à répétition apparemment sans fin - mais même pour les cas " faciles ", cela semble être maintenant la norme de relancer au moins 1 fois ou 2 fois les demandes de documents et informations.

Pourquoi ne pas regrouper TOUS les documents nécessaires dans une seule lettre plutôt que d'attendre de recevoir 1 ou 2 documents et de renvoyer une autre lettre pour demander d'autres documents qui étaient déjà aussi essentiels et qui aurait pu être indiqués au départ? Ça entraîne ENCORE des délais... pendant ce temps, la personne accumule des dettes, n'a pas de toit sur la tête, de nourriture, etc.

Problème MAJEUR qui cause beaucoup de stress, humiliation, risque de dépression, anxiété.

Tableau 4: Manque de flexibilité du CLE face aux documents à fournir

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	19	34.5
Dans la majorité des cas	19	34.5
Parfois	17	30.9
Total	55	100.0

Quant à la flexibilité des CLE face aux documents à fournir, plus des deux tiers des personnes interrogées affirment qu'elle laisse à désirer soit « toujours » (34.5%) ou « dans la majorité des cas » (34,5%).

Ce problème semble varier selon les agents et leur personnalité individuelle.

La clientèle doit souvent avoir recours à l'aide juridique afin d'appuyer le fait qu'elle ne peut pas fournir certains documents. Donc, démarche qui prend davantage de temps étant donné l'implication de l'aide juridique et de la nécessité de fournir d'autres documents émis par l'aide juridique. (ex : téléphones, messages, etc.)

Les choses se compliquent souvent lorsque les personnes déménagent d'une région à l'autre, aussi lorsque les personnes se déclarent travailleuses autonomes. L'enquête d'admissibilité va piétiner achoppant sur des détails ridicules au niveau des dépenses d'opérations entre autre.

Lettre décrivant les moyens de subsistance dans la plupart des cas. Application à l'assurance chômage même quand il est certain que la personne n'est pas admissible, relevés bancaires sur de longue période sans justification.

Dans la même proportion, les répondant-e-s qualifient « dans la majorité des cas » les demandes de documents d'abusives (44,6%, « toujours » : 23,2% et « parfois » : 28,6%). La rigidité qui entoure les exigences concernant ces documents ne semble cependant pas être systématiquement synonyme de soin dans leur manipulation par les agent-e-s des CLE, puisque plus des deux-tiers des intervenant-e-s interrogé-e-s (73.6%) affirment que les agent-e-s perdent « parfois » des documents remis par la personne prestataire.

Tableau 5: La personne prestataire n'est pas capable de défrayer les coûts liés aux documents demandés.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	18	32.1
Dans la majorité des cas	20	35.7
Parfois	17	30.4
Jamais	1	1.8
Total	56	100.0

La dernière problématique soulignée par les répondant-e-s concernant les documents se rapporte au coût de ceux-ci. Près des deux tiers des intervenant-e-s interrogé-e-s sont « toujours » (32,1%) ou « dans la majorité des cas » (35,7%) témoin d'occasions où les personnes prestataires sont incapables d'assumer les coûts liés aux documents qu'ils et elles doivent se procurer. Il est à souligner que seul une des personnes sondées ait répondu que cela n'arrive « jamais » (1,8%).

Carte assurance-sociale : environ 10\$, Carte assurance-maladie : environ 15\$ + 10\$ photo, Certificat de naissance : environ 40\$ + mandat poste. Ce qui engendre, en partant des coûts d'environ 80\$ pour des gens qui font une demande d'aide financière de DERNIER RECOURS (ce qui implique qu'ils n'ont donc pas d'argent à la base..!)

Nous ne pouvons pas défrayer ces frais nous-mêmes (je le faisais parfois personnellement autrefois et étais rarement remboursé, alors j'ai cessé). Nous pouvons parfois prendre un arrangement avec l'agent pour que certains documents soient produits après la première prestation. Sinon, la personne fait le tour de toutes les personnes à qui elle peut emprunter.

Nos jeunes sont en situation d'itinérance et presque tous les documents requis nécessitent des frais.

1.2. Contribution parentale

Tableau 6: La personne peut facilement trouver l'information sur les exigences de la contribution parentale.

	Fréquence	Pourcentage
Dans la majorité des cas	11	24.4
Parfois	22	48.9
Jamais	12	26.7
Total	45	100.0

[Les jeunes] n'ont pas l'information complète, ce qui peut les mener à de fausses conclusions sur leur admissibilité à l'aide.

Nous leur fournissons l'information, car nous la connaissons depuis le temps mais pour quelqu'un qui ne sait pas, l'information est pratiquement introuvable et non-mentionnée par l'agent.

Tableau 7: La contribution parentale est un obstacle qui décourage la personne à appliquer à l'aide sociale.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	7	14.6
Dans la majorité des cas	21	43.8
Parfois	17	35.4
Jamais	3	6.3
Total	48	100.0

Plus de la moitié des répondant-e-s considèrent que la contribution parentale a pour effet de décourager les personnes à terminer le processus de demande d'aide sociale (14, 6% «toujours» et 43,8% «dans la majorité des cas»). Si nous comptabilisons les réponses positives à la question, c'est plus de 9 fois sur dix que des intervenant-e-s se disent au moins «parfois» témoins de ce découragement chez les personnes requérant des prestations.

Les clients qui font une demande d'aide sociale n'ont souvent plus aucun contact avec leurs parents et le fait qu'ils doivent avoir quitté le domicile parental depuis plus de 2 ans pour éviter la contribution parentale complique et rallonge la demande.

Les usagers ont souvent un passé difficile lié à leur enfance et leurs parents. Souvent, ils n'ont plus de contact avec ceux-ci. Ils ont parfois même des interdictions de contact. Il faut aussi se mettre dans leur peau : comment on se sentirait de se sentir encore dépendant et vulnérable devant quelqu'un qui nous a battu? Négligé? Abusé?

Très souvent, les prestataires abandonnent s'ils ne sont pas suivis ou guidés par un intervenant.

C'est assez facile/possible à contourner mais personne ne le sait.

1.3. Le rapport médical (formulaire du CLE)

Tableau 8: Il est facile de trouver un médecin qui accepte de remplir le rapport.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	3	6.0
Dans la majorité des cas	6	12.0
Parfois	23	46.0
Jamais	18	36.0
Total	50	100.0

Il est à souligner que 82% des répondant-e-s affirment qu'il est «parfois» ou «jamais» facile de trouver un médecin qui accepte de remplir un rapport déclarant que la personne assistée sociale a des contraintes temporaires ou sévères au travail.

Peu de médecins sont favorables à remplir les formulaires, surtout lorsque le patient n'est pas connu du médecin.

They do not want to become involved and try to charge for it. Because it is not a medical act.

La plupart des médecins dans les cliniques sans rendez-vous refuse de compléter ce formulaire. C'est donc une démarche pratiquement impossible pour les jeunes qui n'ont pas de médecin de famille.

Tableau 9: Le médecin comprend les conséquences du contenu du rapport sur la personne prestataire.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	3	6.4
Dans la majorité des cas	11	23.4
Parfois	25	53.2
Jamais	8	17.0
Total	47	100.0

Plus inquiétant, plus d'une personne sur deux (53.2%) considère que le médecin comprend «parfois» les conséquences du contenu du rapport sur la personne prestataire et près d'un-e intervenant-e sur cinq (17%) considère que le médecin ne les comprends «jamais».

Certains médecins sont induits en erreur par la formulation sur l'habilité de la personne à développer son employabilité plutôt que sur l'existence de contraintes importantes comparé à d'autres personnes. Beaucoup de médecins ne veulent pas écrire un pronostic de 12 mois et plus même si c'est leur avis, au cas - même si pratiquement impossible- où la personne se rétablirait avant.

Les rapports médicaux ne font pas état de limitations culturelles. Il y a des cas limites qui ne peuvent être démontrés clairement dans ces rapports, il faudrait pour le démontrer que le médecin connaisse cette personne depuis un certain temps, car il y a des subtilités dans ces cas-là.

Nous devons expliquer le fonctionnement du rapport à la personne qui va aller vers son médecin en espérant que le médecin comprenne les nuances mais ce n'est pas toujours efficace.

2. Contact avec les agent-e-s d'aide financière des CLE

Tableau 10: Difficulté à contacter le CLE pour obtenir ou donner de l'information

	Fréquence	Pourcentage
Oui	55	80.9
Non	8	11.8
Ne sait pas	5	7.4
Total	68	100.0

Qu'il s'agisse d'une demande d'information de la personne prestataire ou pour répondre à une demande de documents ou à une question de la part de l'agent-e, les contacts avec les CLE sont laborieux. Près de 81% des répondant-e-s ont dit rencontrer des difficultés à contacter leur CLE, et ce, sur une base régulière. De façon plus précise, communiquer directement avec les agents-e-s attitré-e-s aux dossiers semble représenter un défi particulier, bien que cela soit souvent la condition d'une bonne compréhension des requêtes d'informations pour compléter le dossier des prestataires et mener à bien leur demande.

«Il est pratiquement impossible de contacter un agent, même si nous avons une simple question. Oui, nous pouvons appeler au service à la clientèle, mais si nous voulons avoir un rendez-vous avec l'agent, c'est beaucoup plus difficile. »

«Impossible de parler à leur agent. Le seul numéro de téléphone qu'ils ont est celui du service à la clientèle. L'agent de certains est dans une autre ville, donc impossible d'aller les rencontrer directement. »

«Les personnes visées ont, la plupart du temps, de la difficulté à rejoindre leur agent, bien souvent elles doivent laisser un message et ne se font rappeler que plusieurs jours plus tard, si elles se font rappeler. Leurs intervenants doivent appeler eux-mêmes les agents, ou la responsable, pour pouvoir obtenir les informations. »

«Les participants n'ont plus le numéro de poste pour rejoindre leur agent, cela complique les choses car si on réfère au centre de communication à la clientèle(CCC) les participants doivent bien lire et nommer tous les numéros qu'on leur demande pour prouver leur identité afin que l'agent du CCC accède à leur dossier. Les personnes analphabètes se mêlent facilement lorsqu'elles ont à nommer des lettres et des chiffres. » (Intervenante dans un groupe en alphabétisation)

«Par téléphone, difficultés à entrer en contact avec l'agent. Nous procédons systématiquement par écrit par FAX ce qui coupe les délais. L'agent nous joint vite car je mets toujours en référence l'article de la réglementation et l'article 18 (obligation de porter assistance)... »

«Plusieurs ont de la difficulté à répondre aux questions par téléphone, c'est plus facile en personne pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle. »

Tableau 11: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale en personne au CLE.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	3	6.7
Dans la majorité des cas	9	20.0
Parfois	18	40.0
Jamais	15	33.3
Total	45	100.0

On pourrait espérer que, dans un esprit d'humanisation des services gouvernementaux, l'emphase soit mise sur un rapport de personne à personne entre l'agent-e et la personne prestataire. C'est pourtant 73,3% des répondant-e-s qui ont dit réussir *parfois* ou ne *jamais* réussir à rencontrer l'agent-e des personnes qu'elles ou ils accompagnent au CLE.

Tableau 12: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale par téléphone.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	4	7.0
Dans la majorité des cas	18	31.6
Parfois	28	49.1
Jamais	7	12.3
Total	57	100.0

L'alternative du téléphone, permettant un contact direct, pourrait être une deuxième option valide. Mais 61,4% des répondant-e-s disent réussir *parfois* ou ne *jamais* réussir à contacter les agent-e-s responsables du dossier de la personne assistée sociale par ce moyen lorsqu'elles ou ils en ont besoin.

Il est impossible de lui parler directement, il faut lui laisser un message et il rappelle ensuite.

On doit contacter le service à la clientèle qui laisse un message à l'agent de nous rappeler ou nous laissons nous-mêmes un message à l'agent qui nous rappelle plus tard.

Bien entendu, dans les cas où l'intervenant-e tente d'avoir une conversation avec l'agent-e en la présence de la personne assistée sociale, il est plus que problématique d'avoir systématiquement à attendre un retour d'appel à une heure ou un jour imprévisible. De plus, si dans plus des deux-tiers des cas, les agent-e-s retournent les messages (56,4% *dans la majorité des cas* et 12,7% *toujours*), à plusieurs occasions la longueur de délai du retour d'appel semble être problématique.

Les agents retournent les messages plusieurs jours plus tard, les problèmes ont le temps de s'empirer.

Les délais sont parfois déraisonnables.

Toutefois, c'est souvent plusieurs heures, voire même plusieurs jours, après le 1er message. Il faut souvent laisser 2-3 messages.

Il est à noter que près du tiers des répondant-e-s signalent recevoir un retour d'appel *parfois* ou *jamais* (30,9% des cas).

Tableau 13: Il est possible de rejoindre l'agent-e responsable du dossier de la personne assistée sociale par télécopieur.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	7	14.3
Dans la majorité des cas	23	46.9
Parfois	16	32.7
Jamais	3	6.1
Total	49	100.0

Parmi les autres stratégies pour contacter les agents-e-s, plusieurs répondant-e-s semblent trouver assez efficace l'utilisation du télécopieur, qui permet l'envoi de plusieurs documents à la fois, et ce, en restreignant au maximum les délais de réception. Cette méthode n'est cependant pas particulièrement populaire parmi les agent-e-s puisque 85,7% des répondant-e-s estiment que les agent-e-s retournent « parfois » ou ne retournent « jamais » les messages par ce moyen (« parfois » : 28,6% et « jamais » : 57,1%). Le courriel, quant à lui, semble être une pratique très minoritaire pour retourner les messages. Enfin, l'usage par les agents-e-s des lettres pour retourner les messages est une pratique relativement répandue. Les répondant-e-s sont assez partagé-e-s sur cette question.

Tableau 14: L'agent-e retourne les messages en contactant par lettre.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	9	18.0
Dans la majorité des cas	15	30.0
Parfois	16	32.0
Jamais	10	20.0
Total	50	100.0

En effet, si les deux-tiers (30% : « dans la majorité des cas », et 32 % : « parfois ») affirment que le courrier est utilisé relativement souvent, 18% disent qu'il est « toujours »

utilisé, alors que 20% répondent « jamais ». Il reste que les lettres semblent être le moyen privilégié par les agent-e-s responsables des dossiers des personnes assistées sociales pour communiquer avec les prestataires. Nous reviendrons plus loin sur la question de l'efficacité de ce moyen.

2.1. Problèmes avec le Centre de communication à la clientèle

Le Centre de communication à la clientèle (CCC) pourrait sembler tout désigné pour pallier à ces difficultés de communication. Cependant, il n'est pas lui-même sans présenter certaines défaillances.

Tableau 15: L'information fournie par le CCC est exacte.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	3	6.5
Dans la majorité des cas	28	60.9
Parfois	13	28.3
Jamais	2	4.3
Total	46	100.0

Précisons que parmi les répondant-e-s, près de 60,9% des intervenant-e-s qui utilisent ce service considèrent que les informations transmises par le CCC sont fiables « dans la majorité des cas ». Cela laisse toutefois ou peu moins d'un tiers des répondant-e-s (32,6%) qui ne s'y fieraient que « parfois » ou « jamais ». Plus d'une fois sur deux, les répondant-e-s affirment que l'agent-e du CCC est souvent incapable de préciser quels documents ont été reçus et quels restent à remettre (43,2% : « parfois » et 11,4% : « jamais »). Si plus de la moitié (54,8%) des répondant-e-s estiment que « dans la majorité des cas » l'agent-e du CCC contacté-e transmet, si nécessaire, l'appel à l'agent-e responsable du dossier, 16,7% des répondant-e-s témoignent que l'agent-e du CCC ne transmet « jamais » les appels à l'agent-e.

Tableau 16: Suite à un message de l'agent-e du CCC, l'agent-e responsable du dossier vous contacte.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	2	5.0
Dans la majorité des cas	13	32.5
Parfois	14	35.0
Jamais	11	27.5
Total	40	100.0

À ce sujet, c'est plus de la moitié des répondant-e-s qui affirment que, suite à un message de l'agent-e du CCC, l'agent-e responsable du dossier retourne « parfois » ou « jamais » l'appel, bien qu'il soit difficile de déterminer si la responsabilité en revient aux agent-e-s du CCC ou à l'agent-e responsable du dossier.

2.2. Conséquences de ne pas rejoindre l'agent-e

La difficulté à contacter rapidement les agents-e-s n'est pas sans conséquences, aux dires des intervenant-e-s. Dans plusieurs cas, l'impossibilité de communiquer dans des délais raisonnables avec l'agent-e responsable du dossier d'une personne assistée sociale créer une série d'obstacles supplémentaires qui augmentent la précarité des requérant-e-s. Une des conséquences les plus clairement identifiée par les répondant-e-s est l'effet sur le temps de traitement des dossiers.

Tableau 17: Les démarches pour prouver l'admissibilité sont plus longues.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	53	94.6
Non	3	5.4
Total	56	100.0

C'est plus de neuf répondant-e-s sur dix (94,6%) qui ont affirmé qu'une des conséquences de l'impossibilité de rejoindre l'agent-e était de rallonger les démarches pour prouver l'admissibilité au programme pour le ou la requérante.

Des démarches de 2-3 mois avant le premier chèque, 4 mois pour des situations d'immigration.

Lorsque l'on doit expliquer une situation particulière et que l'on n'est pas capable d'expliquer en détails à l'agent, ça complique l'admissibilité de la personne.

Oui sauf exceptions, elles sont systématiquement plus longues que par le passé.

Prestataire qui rejoint un intervenant compétent sera admissible dans délai raisonnable.

Les démarches sont tellement complexes que certaines d'entres eux se retrouvent à la rue avant d'avoir terminé les démarches.

Tableau 18: La personne n'est pas capable de demander une extension de délai pour le dépôt d'un document.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	36	67.9
Non	17	32.1
Total	53	100.0

Cet allongement des démarches exerce une pression sur le temps total requis pour compléter la demande : deux-tiers (67,9%) des intervenant-e-s ont été témoins d'épisodes où les personnes requérant des prestations ont atteint la limite de temps allouée pour compléter leur dossier et n'ont pas été en mesure de demander une extension de délai pour déposer un (ou des) document(s).

Si la personne ne peut se faire expliquer les papiers demandés, elle ne peut pas les apporter dans les délais. De plus, les lettres arrivent souvent très près de la date limite pour renvoyer les papiers demandés.

Certains [agents] acceptent une extension de délai, d'autres sont rigides sur le respect du délai. Ça dépend de l'agent attribué au dossier.

Les personnes ignorent régulièrement qu'elles ont le droit de demander une extension pour le dépôt d'un document.

Tableau 19: Le dossier de la personne est fermé à cause d'un dépassement de délai. La personne doit réappliquer.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	49	86.0
Non	7	12.3
Ne sait pas	1	1.8
Total	57	100.0

Conséquemment, la limite de temps étant atteinte ou dépassée, plus de huit répondant-e-s sur dix (86 %) ont vu des dossiers de personnes assistées sociales qu'ils ou elles accompagnaient être fermés, la personne étant alors forcée de recommencer la démarche depuis le début. La fermeture des dossiers est une pratique qui s'est développée dans certains CLEs alors que nul délai limite n'est précisé dans la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, ni dans le Règlement relié à la loi.

Les personnes visées se voient refuser une extension de délai et dans ces cas, elles doivent recommencer le processus complet une fois la date limite dépassée.

La fermeture entraîne une perte de rétroactivité et la destruction des documents recueillis par le CLE.

Malgré la communication avec l'agent, la décision de fermeture est la plupart du temps irrévocable.

Tableau 20: Découragement de la personne et abandon de la demande d'aide de dernier recours

	Fréquence	Pourcentage
Oui	47	88.7
Non	5	9.4
Ne sait pas	1	1.9
Total	53	100.0

Pour une personne qui fait une demande d'aide de dernier recours, la fermeture du dossier est souvent synonyme de découragement qui signe l'abandon des procédures pour le ou la requérante. Plusieurs personnes doivent réappliquer plusieurs fois avant d'être acceptées.

Près de neuf répondant-e-s sur dix (88,7%) ont été témoins de cette situation.

I've worked with a few people over the years who gave up on trying to get welfare because of the endless procedures. Unfortunately I'll see them almost a year later and they are still in the same situation and only have the process of applying for welfare to look forward to.

Se retourne vers le travail illicite (squeegie, travail du sexe, quête).

La personne abandonne rarement dans notre ressource, car l'intervenant qui lui est attiré l'accompagne dans toutes ses démarches et c'est obligatoire, s'ils n'ont pas d'autres revenus.

Malheureusement les personnes n'ont pas le choix de persévérer, pour des raisons de survie.

Les usagers abandonnent parfois les démarches d'aide de dernier recours et cela occasionne plusieurs problèmes : désorganisation, [...] actes criminels, abandon de projets, arrêt de traitement pour manque de couverture en soin de santé, ne peut se déplacer pour suivre une thérapie, etc. (Groupe intervenant auprès de personnes vivant avec le VIH-SIDA)

Tableau 21: Le CLE a fait une erreur et la personne ne peut signaler l'erreur à temps. La personne subit une coupure de son chèque.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	36	73.5
Non	12	24.5
Ne sait pas	1	2.0
Total	49	100.0

Autre conséquence de la difficulté de rejoindre rapidement les agents-e-s signalée par près des trois-quarts (73,5%) des répondant-e-s, dans le cas d'une erreur de la part du CLE sur le dossier d'une personne assistée sociale, l'intervenant-e et la personne qu'il ou elle assiste sont incapables de signaler ladite erreur rapidement. Dans ces cas, c'est la personne prestataire qui en essuie les conséquences et qui doit subir une coupure de son chèque d'aide sociale, au moins jusqu'à ce que l'erreur soit corrigée.

Cette situation se produit souvent lors des changements d'agents ou des renouvellements du dossier aux années.

Exemple : mauvaise adresse, n'ont pas tenu compte de la mise à jour du dossier.

Rarement si on parle des cas où le CLE remarque son erreur et la corrige après.

2.3 Clarté des lettres envoyées par les CLE

Tableau 22: Personne référée quand elle a de la difficulté à comprendre une lettre du CLE

	Fréquence	Pourcentage
Oui	25	37.9
Non	32	48.5
Ne sait pas	9	13.6
Total	66	100.0

Plus tôt, nous avons mentionné que les répondant-e-s au sondage ont rapporté recevoir des personnes référées par les CLE pour les assister avec leur formulaire de demande de prestations. Nous notons que, pour près de 38% des répondant-es, des personnes ont été référées par le CLE ou par d'autres groupes communautaires parce qu'elles avaient de la difficulté à comprendre les lettres envoyées par leur agent-e. Ces lettres, qui semblent être un moyen de communication privilégié par les agent-e-s des CLE, posent un problème puisque 61% des répondant-e-s ont déclaré qu'elles sont généralement difficiles à comprendre (40,7% ont dit qu'elles étaient *parfois* faciles à comprendre et 20,3% ont dit qu'elles n'étaient *jamais* faciles à comprendre).

Tableau 23: Les lettres du CLE sont faciles à comprendre.

	Fréquence	Pourcentage
Toujours	1	1.7
Dans la majorité des cas	22	37.3
Parfois	24	40.7
Jamais	12	20.3
Total	59	100.0

[...] Certaines informations sont difficiles à comprendre pour la clientèle. Elle se présente souvent au CLSC afin que nous leur expliquions la lettre et les documents à fournir puisque personne d'autre ne peut le faire (Travailleuse à l'accueil social d'un CLSC)

C'est honteux. Pour les intervenantes qui en voient tous les jours, certaines lettres posent encore des défis. Pour les prestataires, c'est très difficile de comprendre (exemple : quels documents sont à remettre, si le dossier est fermé ou non après un refus). (Groupe de défense de droits)

Les formulations standards portent souvent à confusion pour les prestataires. [...] Le vocabulaire, qui découle de la loi et du règlement, est souvent peu clair pour les prestataires. (Groupe de défense de droits)

Beaucoup de termes techniques complexes. Les explications sont dans le jargon du CLE, jargon que peu de gens comprennent clairement. – (Auberge du cœur)

Il est à noter que pour près de 95% des répondant-es, les lettres respectent la langue de communication demandée. Toutefois, nous remarquons des difficultés au niveau de la communication avec les prestataires anglophones.

Il y a des problèmes additionnels avec les lettres en anglais où les erreurs de traduction (mots qui veulent en fait dire autre chose) ont parfois des conséquences. – (Groupe de défense de droits)

Pour mes clients anglophones, c'est toujours plus difficiles. Les traductions des agent-e-s sont encore mal faites.

Souvent, les lettres écrites en anglais sont incompréhensibles (erreurs de syntaxe, erreurs de traduction), plusieurs lettres sont à moitié en français, à moitié en anglais.

[...] il y a de vrais problèmes avec la qualité de l'anglais - parfois écrit, mais surtout parlé au point où la capacité réelle de communiquer avec l'agent est très réduite.

3. Impact de la réorganisation sur le fonctionnement des groupes

Tableau 24: Les personnes sont référées par le CLE pour faire remplir leur formulaire.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	17	25.8
Non	44	66.7
Ne sait pas	5	7.6
Total	66	100.0

Un quart des répondant-e-s ont été informé-e-s, que ce soit par les personnes prestataires ou d'une autre façon, du fait que le CLE référerait ces dernières à des organismes communautaires pour les aider à remplir leur formulaire de demande. Cependant, même si le CLE ne fait pas de références, plusieurs requérant-e-s réclament une assistance auprès des organismes, car il n'y a pas d'aide offerte au CLE.

«En fait, je ne peux même pas dire qu'ils sont référés. Les papiers leur sont remis au comptoir d'accueil et les usagers doivent se débrouiller eux-mêmes. »

«Personne n'est référé, mais les gens se présentent ici spontanément parce qu'ils se sentent dépassés, voire même paniqués et n'ont pas beaucoup de support au CLE. » (Intervenante en Maison de naissance)

«Référé non, mais elles viennent quand même puisqu'elles connaissent le service. Nous sommes situés juste en face. Malgré le fait que nous soyons un centre de femmes, il a y de plus en plus d'hommes qui demandent de l'aide aussi. »

Rappelons que les personnes se présentent aussi dans les organismes pour recevoir de l'aide pour comprendre les lettres envoyées par le CLE.

«L'utilisateur reste souvent sans réponse et/ou précision. Il se réfère donc aux intervenants de notre organisme pour s'orienter un peu mieux. »

«Les références ne viennent pas des CLE, mais des groupes communautaires.»

«Régulièrement des participants apportent les lettres qu'ils reçoivent du CLE, car ils ne les comprennent pas. »

«Si la personne ne comprend pas, c'est bien dommage. Je n'ai jamais eu vent que les personnes ont eu de l'aide pour mieux comprendre. Les clients doivent chercher eux-mêmes la solution. »

3.1. Perturbation du fonctionnement des groupes

Dans plusieurs cas, un lien se fait entre les coupures et la réorganisation dans les CLE et la baisse de services offerts par ceux-ci, et l'augmentation de la pression sur les organismes communautaires à offrir plus de services individuels de soutien. Il est à souligner que 60,3% des répondant-e-s considèrent que ces changements perturbent le fonctionnement de leur groupe, de cette manière ou d'une autre.

Tableau 25: Les coupures et la réorganisation des CLE perturbent le fonctionnement du groupe.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	35	60.3
Non	23	39.7
Total	58	100.0

«Les intervenants doivent accompagner les usagers dans toutes leurs démarches d'aide sociale pour s'assurer du bon suivi [...], de l'obtention de tous les documents, voir même être amenés à se déplacer dans d'autres villes plus éloignées pour l'obtention de ces documents. Tout ceci entraîne une surcharge de travail pour toute l'équipe et une diminution des services aux autres niveaux, de suivis d'intervention pour les autres usagers. » (Intervenante en Auberge du cœur)

«La possibilité de contacter directement les agents est souvent remplacée par les va-et-vient

de messages téléphoniques - qui font prendre parfois plusieurs jours avant de pouvoir se parler. Je dois aussi souvent prendre les retours d'appel des agents pendant des réunions ou activités du groupe pour les cas plus urgents faute de personnel suffisant.» (Travailleur d'un groupe de défense de droits)

«Plus de demandes d'aide. Impact: perte de logement, rien à manger, pas de transport. Donc, plus de demandes en lien avec des besoins non comblés, car pas de chèque reçu. »

«Le fait de ne pas pouvoir payer ses dépenses courantes (loyer, téléphone, hydro...) occasionne une fréquentation accrue de nos services afin de trouver une solution à cet endettement ou une intervention quelconque de notre part. » (Intervenant d'un ACEF)

«Nous desservons une clientèle avec des problèmes de santé mentale sévères, donc plus fragile aux changements. Nous devons répondre plus souvent pour des situations concernant la Solidarité Sociale. Donc, nous prenons plus de temps pour accompagner. »

Plusieurs groupes offrant des services reliés au développement de l'employabilité des personnes ont aussi signalé être touchés par la réorganisation des services dans les CLEs.

«Baisse de fréquentation, moins de jeunes référés à nos services. » (Intervenante dans un Carrefour Jeunesse Emploi)

« Les coupures ont une incidence sur les erreurs faites par rapport aux transports et [aux] demandes de remboursement [...] les gens ont tendance à vouloir abandonner la démarche ou même à vouloir donner leur démission du plateau de travail. Vous comprendrez que ces situations ont une incidence sur la personne ainsi que sur le plateau de travail de l'organisme » (Groupe d'entraide en santé mentale)

« Nous sommes en relation avec le CLE dans le cadre de l'acceptation des participants à l'entreprise d'insertion. Le délai est parfois long avant qu'un participant puisse rencontrer un agent et nous ne pouvons faire commencer le participant avant son acceptation »