

Coalition pour l'accessibilité aux services des Centres locaux d'emploi (CASC)

Automne 2011

Mandat de la CASC

- le respect des droits des personnes qui reçoivent de l'aide de dernier recours, qu'elles aient ou non des contraintes à l'emploi.
- l'amélioration des communications aux prestataires et l'humanisation des services du MESS.

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LA CASC, CONTACTEZ :

Florence Richer
Organisatrice
communautaire
Projet Genèse
(514) 738-2036
poste 402
florence@genese.qc.ca

**Marie-Ève
Duschene**
Front commun des
personnes
assistées sociales
du Québec
(514) 987-1989
sol@fcpsq.qc.ca

Rencontre de la CASC avec la Ministre Boulet

Le 30 juin dernier, la CASC a obtenu une rencontre avec le cabinet du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Quatre délégués de la CASC étaient présents pour porter les revendications de la CASC à la Ministre Julie Boulet. Nous vous rapportons les engagements pris par cette dernière lors de la rencontre.

La Ministre nous a assuré que toute personne qui désire être accompagnée pour remplir des formulaires, déposer une demande, demander des explications sur les documents à fournir, etc. devrait pouvoir rencontrer un agent d'aide financière. Il devrait aussi être possible pour la personne qui est insatisfaite avec un agent d'aide financière d'entrer en contact avec son agent attribué. La sous-ministre a déclaré que prochainement tous les nouveaux demandeurs à l'aide sociale seraient appelés suite au dépôt de leur demande pour vérifier leur compréhension du processus.

La Ministre a déclaré que la contribution parentale n'est pas un obstacle à l'aide sociale puisque les jeunes qui ne veulent pas s'y souscrire peuvent participer au Programme Alternatives Jeunesse. La Ministre va vérifier que les CLEs font suffisamment la promotion du programme Alternative jeunesse. De plus, la ministre a déclaré que les jeunes qui veulent finir leur secondaire général n'ont pas accès à l'aide sociale. Toutefois, après vérification, ni la Loi ni le règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ne mentionnent de restriction quant à la prestation d'aide sociale des adultes en formation générale au secondaire.

La Ministre n'a pas pu se positionner sur les enjeux du chèque de dépannage et sur les niveaux d'avoirs liquides autorisés lors du dépôt de la demande d'aide sociale. Enfin, la Ministre s'est engagée à ne fermer aucun CLE et à maintenir les effectifs dans ces derniers. Or, la CASC constate qu'il y a un transfert d'effectifs dans les CLE des agents d'aide financière vers le secteur des enquêtes et du recouvrement.



Exécutif de la CASC

- Centre des femmes de Verdun
- Front commun des personnes assistées sociales du Québec
- La Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire
- Organisation d'aide aux sans emploi
- Welfare rights committee
- Regroupement des groupes populaire en alphabétisation du Québec
- Regroupement des Auberges du cœur du Québec
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
- Conseil communautaire NDG - Face-à-face
- Projet P.A.L. - RA-JE citoyenne - Passages
- Auberge Le Tournant - Projet Genèse

La protectrice du citoyen ouvre un dossier de veille

En 2010, le Front commun des personnes assistées sociales du Québec et le Projet Genèse ont déposé des plaintes quant à la suppression des rencontres avec les nouveaux demandeurs à l'aide sociale. La Protectrice, ayant constaté un nombre plus important de plaintes (particulièrement sur le harcèlement administratif lors d'une première demande) a ouvert un dossier d'enquête sur le sujet.

La Protectrice du citoyen est arrivée à certains constats: 1) grandes difficultés vécues par les demandeurs pour parler à un agent, 2) le Centre de Communication à la Clientèle (CCC) ne retourne pas toujours les appels aux demandeurs concernant les documents manquants, 3) les demandeurs ne sont pas capables de contacter leur agent attribué pour obtenir une prolongation des délais quant aux documents exigés et 4) des demandeurs voient leur dossier être fermé suite au non respect des délais pour la remise des documents.

Les constats de la Protectrice du citoyen ont été transmis au MESS. Le Protecteur va maintenant laisser du temps au MESS pour lui permettre de faire ses correctifs. Ainsi, il ferme son dossier d'enquête pour ouvrir un dossier de veille. Il va faire un suivi pour vérifier s'il y a une amélioration de la situation et une baisse des plaintes. La CASC devrait avoir une nouvelle rencontre avec la Protectrice à la fin de l'hiver prochain. D'ici là, les organisations peuvent continuer à informer les personnes à l'aide sociale de la possibilité de déposer une plainte à la Protectrice du citoyen.

Nos demandes politiques 2011-2012

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. Documents à fournir pour établir l'admissibilité :** Assurer la gratuité des documents à fournir pour établir l'admissibilité du demandeur à l'aide financière.
- 6. Chèque de dépannage :** Assurer aux requérants en situation de grand dénuement un réel accès à un chèque de dépannage.
- 7. Avoirs liquides permis :** Que les niveaux d'avoirs liquides des requérants 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 réforme.



APPEL À L'ACTION! CAMPAGNE DE TRACTS



La CASC désire rejoindre les personnes qui ont déposé une demande d'aide sociale.

Nous voulons sensibiliser les demandeurs sur leurs droits, recueillir des témoignages sur les difficultés d'accès aux agents et encourager les personnes à déposer des plaintes à la Protectrice du citoyen.

Vous voulez participer?
Contactez-nous!

« Chaque personne qui souhaite être reçue par un agent a la possibilité de le rencontrer, c'est un engagement du gouvernement. »

Julie Boulet, Ministre de l'Emploi et de la solidarité sociale, 13 avril 2011

