CASC

Coalition pour l'Accessibilité aux Services des CLE

Bulletin Été 2013

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

info@coalition-cascquebec.org

Vous pouvez aussi contacter:

Amélie Chateauneauf
Front commun des personnes assistées sociales du Québec
(514)987-1989
sol@fcpasq.qc.ca

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

Suite à l'annonce des changements réglementaires à l'aide sociale

Des groupes membres de la CASC impliqués dans la lutte contre la réforme Maltais

En mars dernier, la Ministre Maltais indignait le mouvement communautaire par son annonce surprise de modifications importantes au règlement d'aide sociale. Plusieurs prestataires jugé-es aptes au travail par le système d'aide sociale seront appauvri-es par la réforme. À partir du 1er juillet 2013, la limite d'âge pour obtenir l'allocation pour contrainte en raison de l'âge sera haussée de 55 à 58 ans. Également, à partir du 1er octobre 2013, les familles de deux parents prestataires avec enfant(s) de moins de cinq ans perdront leur allocation pour contrainte temporaire. Les critères d'évaluation pour les personnes qui sont hébergées pour des soins en toxicomanie seront aussi resserrés.

Suite à l'annonce de la ministre, plusieurs groupes sur le comité de suivi de la CASC ont décidé d'investir leurs énergies en priorité sur la mobilisation contre les coupures à l'aide sociale. C'est ainsi que l'action symbolique de la CASC sur le thème de l'humanisation des services prévue pour le début avril a été reportée.
La date du 11 avril qui avait été réservée par les groupes pour l'action de la CASC a plutôt pu être utilisée pour appuyer le FCPASQ dans l'organisation de manifestations à Rimouski, à Sherbrooke, à Montréal et à Saguenay.

S.O.S ! Je veux poser une question à mon agent-e d'aide sociale ! Je fais quoi ?

Depuis 2008, la réorganisation des Centre locaux d'emploi a amené des changements qui font qu'il est difficile pour les personnes prestataires et les personnes qui appliquent à l'aide sociale de communiquer avec l'agent-e qui prend les décisions dans leur dossier. Les CLEs ne diffusent plus les numéros de postes des agent-es sauf exception et redirigent les appels des personnes vers le Centre de communication à la Clientèle (CCC).

En appelant au CCC, la personne discute avec un-e agent-e d'aide socio-économique général qui peut, selon les circonstances, transmettre un message à l'agent du CLE en charge du dossier de la personne. Suite à l'appel au CCC, la personne doit souvent attendre d'être rappelée par un-e agent-e de son CLE. La CASC dénonce depuis plusieurs années les ratés du CCC et demande le rétablissement d'un contact direct entre les personnes et les agents des CLEs en charge des dossiers. **Mais en attendant… quelques informations utiles pour survivre au CCC.**

- Les agent-es du CCC doivent transmettre l'appel de la personne quand la situation risque d'avoir un impact sur le montant du chèque ou s'il y a urgence. Dans ces cas, l'agent-e du CCC va transférer l'appel directement à l'agent-e en charge du dossier ou, si l'agent n'est pas là, au chef d'équipe du CLE de la personne.
- Dans les autres situations, quand l'agent-e du CCC ne peut régler le problème, un message sera transmis à l'agent-e en charge du dossier et il/elle devra rappeler dans les 24h.
- Il est possible de faxer un message à un agent-e au numéro du CLE en spécifiant le nom de l'agent-e
- Les numéros de poste des agent-es se trouvent encore publiquement sur internet. Pour toutes questions à ce sujet, contactez Amélie Châteauneuf du FCPASQ au 514-987-1989.

Moins de documents demandés lors de l'application à l'aide sociale

Le 24 avril dernier, une délégation de la CASC rencontrait les fonctionnaires du MESS afin de discuter des obstacles administratifs vécus par les personnes dans leurs démarches auprès des CLEs. Les fonctionnaires ont annoncé qu'il y a une réduction des documents demandés aux personnes qui déposent une demande d'aide. Depuis février, et avec la mise en circulation du nouveau formulaire de demande d'aide financière (3003-02), les documents suivants ne doivent plus être demandés systématiquement:

- Preuve de divorce ou de séparation
- Relevés Bancaires
- Bail
- Preuve de résidence
- Preuve de fréquentation scolaire 16 ans et plus

Par contre, si l'agent-e a un doute sur la situation de la personne, les documents peuvent toujours être demandés. Ces documents viennent s'ajouter à la liste des documents qui ne doivent plus être demandés automatiquement depuis octobre :

- Preuves de revenu publics (SAAQ, régie des rentes, etc.)
- Preuve de placement simple (REER, RÉÉE)
- Carte d'assurance sociale (sauf si carte avec date d'expiration)
- Certificat d'immatriculation
- Preuve de possession immobilière
- Certificat de mariage ou d'union libre

Pas de retour d'appel de l'agent-e en charge du dossier?
Les documents demandés semblent exagérés?

Enfin un formulaire facile pour déposer une plainte !

Lors du dépôt d'une plainte à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS, le personnel de la Direction doit vérifier si la plainte est fondée en accédant au dossier de la personne prestataire. En même temps, le personnel vérifie si l'agent-e en charge du dossier a bien fait son travail. Dans le cas d'une erreur de la part de l'agent-e (ex. une demande déraisonnable de document) alors l'employé-e de la Direction peut demander à ce que la situation soit corrigée. Le recours à la plainte peut donc favoriser un règlement rapide du problème vécu par la ou le prestataire. Il permet aussi de faire apparaître officiellement les problèmes vécus par les personnes dans leurs contacts avec les CLEs. En effet, chaque année le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale doit rendre compte des plaintes reçues.

Nous savons ainsi qu'en 2011-2012 il y a eu augmentation significative des plaintes sur la clarté des communications orales et écrites et sur la possibilité de recevoir une information complète et précise. Un des motifs principaux de plaintes était aussi l'impossibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou d'être rappelé dans les 24h. Témoignant des difficultés vécues par les personnes, ces données sont aussi très utiles à la CASC dans son travail de lobby et d'action politique auprès des fonctionnaires et des élus pour dénoncer les problèmes d'accessibilité existant dans les CLEs. Lorsque les droits des personnes ne sont pas respectés, la CASC encourage les personnes prestataires et les organisations qui les accompagnent à déposer une plainte à la Direction des plaintes du MESS et à envoyer une copie conforme de cette plainte au Protecteur du citoyen du Québec. Pour le faire, il est possible d'envoyer par télécopie le formulaire de plainte développé en collaboration par le groupe Projet Genèse et le groupe en alphabétisation populaire la Jarnigoine. Contactez la CASC au info@coalition-cascquebec.org pour obtenir une copie et le guide d'utilisation.

Formulaire de plainte

À : **Direction des plaintes et des relations avec la clientèle**
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425 rue Saint-Amable, RC 175, Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 1-888-643-4721, Télécopieur : 1-418-643-4855

COPIE CONFORME : Le Protecteur du Citoyen, Assemblée Nationale du Québec
1080 côte du Beaver Hall, 10e étage, bureau 1000, Montréal (Québec)
H2Z 1S8 Téléphone : (514) 873-2032, Télécopieur: 1-866-902-7130

Nom: _____ Prénom: _____

Adresse: _____

Ville: _____ Code postal: _____

Téléphone (résidence): _____ (autre): _____

Centre local d'emploi (CLE) visé par votre plainte : _____

Numéro de votre dossier au MESS: _____

Dates et personnes avec lesquelles vous avez parlé (nom, travail et numéro de téléphone) :

Pour quelle(s) raison(s) croyez-vous que le ministère ou l'organisme ne vous a pas traité correctement, n'a pas respecté vos droits ou a été injuste ?
(Expliquez le but de votre plainte. Décrivez tout ce que vous avez fait pour régler votre problème) :

Avez-vous contesté la décision que vous trouvez injuste ? (Demande de révision)
☐ oui
☐ non

Selon vous, quelle est la meilleure solution pour régler le problème ?

Signature: _____ Date: _____

Si vous voulez que _____* fasse le suivi de votre plainte, remplissez cette section :

Autorisation

Je, _____ habitant au _____
Prénom Nom Adresse Rue App.

_____ autorise par la présente lettre les intervenant(e)s de
Ville Code postal

_____* notamment mais non exclusivement :
Nom de l'organisme

_____ et _____
Nom de l'intervenant(e) Nom de l'intervenant(e)

à avoir accès à mon dossier relatif à la plainte déposée et à communiquer avec le bureau concerné au sujet de mon dossier.

J'AI SIGNÉ X_____

Date _____
Jour Mois Année

* Coordonnées de l'organisme :

Saviez-vous que…

Le manque d'accompagnement dans les Centres locaux d'emploi (CLE) pour remplir les formulaires des différents programmes et allocations liés au système d'aide sociale pose de sérieux obstacles aux personnes analphabètes.

Dans l'objectif de créer des solidarités entre les groupes qui travaillent à améliorer l'accès à l'aide sociale, la CASC rapporte ici une initiative d'un groupe en alphabétisation populaire.

En avril dernier, dans le cadre d'un atelier d'art-action jumelant un artiste avec un groupe communautaire, une quinzaine de participant-es en alphabétisation du groupe communautaire CEDA ont décidé de poser un geste pour faire entendre leur exaspération face au peu d'assistance fournie dans leur Centre local d'emploi. Les participant-es identifient comme problématique le fait que les réceptionnistes des CLEs les réfèrent à leur famille pour remplir les formulaires et que les agent-es leur demandent de nombreux documents pour compléter leur dossier. Pour symboliser l'urgence et la gravité de la situation, les participant-es ont décidé de peindre les épais formulaires d'application à l'aide sociale avec de la gouache rouge et de les transformer artistiquement en bâtons de dynamite. À l'intérieur, ils et elles ont écrit à la main : «Quand on sait pas lire et écrire on a pas le choix de demander de l'aide. CEDA».

Une délégation de participant-es est ensuite allée livrer en personne les formulaires-dynamites au CLE de Pointes-Saint-Charles à Montréal. Cette action a causé une réaction importante au CLE et à la direction régionale de Montréal, l'équipe du CLE et les fonctionnaires trouvant le symbole de la dynamite menaçant et intimidant. Le CEDA a par la suite écrit une lettre pour s'excuser et a demandé d'avoir la possibilité de mieux expliquer les difficultés vécues par les personnes analphabètes dans leurs démarches avec le système d'aide sociale.

La CASC travaille depuis 2008 à sensibiliser le cabinet et les fonctionnaires du MESS à l'importance des barrières présentes pour les personnes qui sont peu à l'aise avec l'écrit depuis la réorganisation des services dans les CLEs. Malheureusement, malgré de nombreuses rencontres avec les fonctionnaires et avec l'ancienne Ministre Boulet, très peu de changements ont été constatés sur le terrain. Depuis son assemblée du printemps, la CASC a pour campagne prioritaire le rétablissement d'un contact direct entre les prestataires et les agent-es.

Demandes politiques 2013 de la CASC

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.