

### 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](mailto:info@coalition-cascquebec.org)

**Vous pouvez aussi  
contacter:**

**Amélie Chateauf**  
**Front commun des  
personnes assistées  
sociales du Québec**  
(514)987-1989  
[sol@fcpasq.qc.ca](mailto:sol@fcpasq.qc.ca)

**Florence Richer**  
**Organisatrice  
communautaire**  
**Projet Genèse**  
(514)738-2036  
[florence@genese.qc.ca](mailto:florence@genese.qc.ca)

## Suite à une campagne de lettres visant à sensibiliser les député-es à travers la province La CASC organise sa première action symbolique

Le dernier budget du Québec prévoit de nouvelles coupures au budget du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale dont 16 millions en fonctionnement, 55 millions dans les mesures d'aide à l'emploi et 50 millions à l'aide financière de dernier recours. Ces annonces combinées avec la récente sortie du Syndicat de la fonction publique du Québec (voir communiqué en page 4 de ce bulletin) laisse entrevoir une poursuite de la réorganisation des services des CLEs entreprise sous le dernier gouvernement.

Suite au succès de la campagne de sensibilisation sur le thème de l'humanisation des services des Centres locaux d'emploi ayant eu lieu en décembre - 211 lettres ont été envoyées à une majorité de député-es au Québec par 85 organisations différentes - la CASC souhaite s'opposer plus vigoureusement aux coupures s'opérant dans les CLEs et rendre d'avantage visible les problèmes d'accessibilité à l'aide sociale dans l'espace publique.

La CASC invite les groupes qui souhaitent participer à l'organisation d'une action symbolique pour dénoncer les difficultés d'accès à l'aide sociale et la déshumanisation des services des centres locaux d'emploi à une première rencontre de planification le **4 février 2013 à 13h30 au Comité social Centre Sud** à Montréal au 1710 Beaudry local 3.0. Le local se trouve à proximité du métro Beaudry et il est possible de stationner à côté du bâtiment.

Si votre organisation est intéressée à contribuer à cette action, veuillez écrire à [info@coalition-cascquebec.org](mailto:info@coalition-cascquebec.org) et indiquer de quelle manière. Vous êtes intéressé-es mais ne pouvez vous déplacer à Montréal? Écrivez-nous à l'avance, vos idées sont précieuses!

## Les organisations membres de la CASC en 2013

Accès conditions vi lac Saint-Jean Est  
ACEF Nord  
Action autonomie  
Action populaire des Moulins  
Les amis de la déficience intellectuelle Rive-Nord  
Associations des groupes d'intervention en santé mentale du Qc (AGIDD-SMQ)  
Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS)  
Centre des femmes de Verdun  
Collectif autonome des carrefours jeunesse emploi du Québec (CACJEQ)  
Comité logement Rosemont  
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées du Qc (COPHAN)  
Droits-Accès de l'Outaouais  
Front commun des personnes assistées sociales du Qc (FCPASQ)  
Groupement pour la défense des droits sociaux de Trois-Rivières ( GDDS Trois-Rivières)  
La Jarnigoine - Groupe en alphabétisation populaire  
LASTUSE du Saguenay  
Maison populaire de Joliette  
Maison Tangente  
Passages  
Projet Genèse  
Projet PAL  
Regroupement des Auberges du Cœur du Qc ( RACQ) et RAJE Citoyenne  
Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)  
Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ)  
Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire de Montréal (TROVEP)  
Welfare Rights Committee

## Rencontre de la CASC avec Lucie Godbout, conseillère politique de la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Agnès Maltais

Le 16 novembre dernier, des représentantEs de la CASC sont alléEs rencontrer Lucie Godbout, une des conseillères politiques de la ministre Agnès Maltais. Madame Godbout est responsable du dossier solidarité sociale. La ministre ne veut pas nous rencontrer pour le moment.

Cathy de Projet Genèse, Jean-Yves de la TROVEP, Amélie du FCPASQ, Jean du Welfare Rights committee et Édith de Passages se sont donc présentés à la Tour de la Bourse pour discuter avec madame Godbout des difficultés vécues par les personnes qui utilisent les services dans les Centre locaux d'emploi (CLE). Nous avons aussi présenté les revendications de la CASC pour de meilleurs services dans les Centre locaux d'emploi ( voir la liste des revendications ci-bas). Madame Godbout nous a écoutés avec attention, mais elle n'avait pas de réponses claires à nous donner. Voici un résumé des informations qu'elle nous a transmises :

C'est trop tôt pour qu'elle nous dise ce que la ministre a l'intention de faire avec les Centre de Communication avec la clientèle (CCC).

Elle convient qu'il y a des problèmes dans les Centre locaux d'emploi et que c'est normal de demander que les gens puissent parler à une personne humaine...

Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, on veut « repenser » l'aide sociale pour améliorer le système, mais il n'y aura pas d'argent neuf : ils veulent faire des changements qui ne coûtent rien/presque rien.

Sur la contribution parentale, ils ne veulent pas l'abolir, ils veulent plutôt travailler pour que les jeunes puissent être débarrassés de la contribution parentale en faisant signer le CLSC, un professeur, etc.

Sur l'augmentation du niveau des avoirs liquides pour les personnes qui font une demande d'aide sociale : la demande a été faite aux fonctionnaires pour que cette mesure soit chiffrée pour éventuellement être adoptée. Ce que cela veut dire, c'est que le Ministère regarde combien cela coûterait de mettre cette mesure en place et ensuite ils vont décider si ils mettent la mesure en place.

Bref, ils veulent améliorer le système mais sans investir d'argent, ni embaucher plus de personnel. Ils ne savent pas non plus quand ces améliorations vont être mises en place et ils ne s'engagent à rien.

### Demands 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.

## Rapport annuel de la Protectrice du Citoyen

Le rapport annuel de la Protectrice du citoyen nous informe que les plaintes reçues en 2011-2012 en matière de solidarité sociale concernent surtout les modalités d'entrée à l'aide et le recouvrement. Le Rapport 2011-2012 présente une synthèse intéressante de la réorganisation en cours dans les CLE. En voici un extrait:

«En 2008, le Ministère a implanté une procédure allégée de traitement des demandes d'aide financière de dernier recours, soit le traitement administratif de l'attribution initiale (TAAI). Essentiellement, l'entrevue initiale avec la personne qui soumet une demande d'aide n'est plus obligatoire, l'analyse de la demande se faisant désormais sur la base de l'information consignée au dossier. Si cette façon de faire a permis d'améliorer les délais de traitement et d'éviter des déplacements à une partie de la clientèle, elle a suscité des insatisfactions et le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes à ce sujet. Les insatisfactions étaient liées :

- aux délais trop courts pour produire certains documents exigés par les agents qui traitent les demandes ;
- à la nature des documents demandés, inutiles ou impossibles à obtenir ;
- aux difficultés à joindre les agents pour obtenir une prolongation de délai ou des explications quant aux documents demandés ;
- au défaut des agents d'aider les demandeurs à obtenir certains documents ;
- aux demandes d'aide refusées pour défaut de produire les documents dans les délais requis.

Le Protecteur du citoyen a fait part de ses constats au Ministère. Celui-ci, partageant les mêmes constats, l'a informé des améliorations apportées à sa procédure. Ainsi, en juillet 2010, le Ministère a revu ses exigences relatives aux délais de façon à tenir compte des délais de la poste et de la disponibilité des documents demandés.

En septembre 2011, de nouvelles consignes ont été données aux agents d'attribution initiale. Dorénavant, ceux-ci doivent communiquer avec les clients par téléphone dans certaines circonstances précises, c'est-à-dire :

- si ces derniers en sont à leur première demande de prestations;
- si la complexité d'un dossier ou d'une demande le justifie;
- si le délai pour produire un document est de 5 jours ou moins

Enfin, en avril 2012, d'autres consignes sont entrées en vigueur pour éliminer les éléments irritants suscités par les nombreuses demandes de documents. Dorénavant, plusieurs d'entre eux, jusqu'alors systématiquement exigés, ne le seront que si la situation le requiert. Le Protecteur du citoyen a pris bonne note des initiatives du Ministère pour améliorer la procédure et simplifier les démarches pour la clientèle. Il compte demeurer attentif à l'impact des différents correctifs sur les plaintes qui lui sont adressées. »

Pour consulter la section du rapport sur le MESS—voir p. 45 à 56

Au [http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports\\_annuels/2011-12/09\\_RA\\_\\_2011-12\\_ADMP.pdf](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports_annuels/2011-12/09_RA__2011-12_ADMP.pdf)

### Informations obtenues des fonctionnaires du MESS lors de la rencontre du comité de travail administratif CASC –MESS— 24 octobre 2012

Le MESS s'oriente vers un mode de fonctionnement déclaratif, ce qui veut dire que le Ministère se fie à ce que la personne déclare dans sa demande d'aide sociale et que la personne a donc moins de documents à produire lors de sa demande. Depuis l'été 2012, 6 groupes de documents ne sont plus demandés systématiquement par les CLEs, car l'information est obtenue autrement:

- Preuves de revenu publics (SAAQ, régie des rentes, etc.)
- Preuve de placement simple (REER, RÉÉE)
- Carte d'assurance sociale
  - Ils ne demandent plus la carte plastique, mais besoin du numéro
  - Pour personnes immigrante avec une carte, besoin de la date d'expiration, donc peut avoir besoin de la carte
- Certificat d'immatriculation
- Preuve de possession immobilière
- Certificat de mariage ou d'union libre

Plusieurs autres questions administratives ont été abordées durant la rencontre. Le groupe d'alphabétisation populaire La Jarnigoine a aussi sensibilisé les fonctionnaires sur les enjeux entourant les communications écrites aux prestataires. Il est possible d'obtenir le procès-verbal de la rencontre en écrivant à [info@coalition-cascquebec.org](mailto:info@coalition-cascquebec.org).

## Communiqué de presse

### L'entrevue téléphonique remplace le contact humain - Le personnel du MESS déplore la déshumanisation des services

MONTRÉAL, le 7 déc. 2012 /CNW Telbec/ - Le personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) déplore la déshumanisation des services dans les Centres locaux d'emploi (CLE) de la région de Montréal. Le SFPQ a appris que les CLE adopteront l'entrevue téléphonique comme service de première ligne et les entrevues dans les bureaux seront réservées exclusivement aux personnes analphabètes ou ayant des difficultés à s'exprimer en français. « Les citoyens ne seront plus servis en personne dans les Centres locaux d'emploi (CLE), mais bien par un agent par téléphone. Cette nouvelle façon de faire exclut l'entrevue avec le demandeur. Les citoyens en difficulté financière demeurent sans réponse à leurs questionnements sur les documents à fournir, ce qui amène plusieurs d'entre eux à abandonner, faute de comprendre les exigences, se retrouvant ainsi laissés à eux-mêmes », dénonce Jean-Francois Sylvestre, président du SFPQ de la région Montréal-Laval.

Le SFPQ a appris que la commande de casque d'écoute pour les agents est déjà faite et la mise en place du nouveau système débutera le 26 janvier 2013. « Nous demandons à la ministre Agnès Maltais, responsable du dossier, de venir faire une tournée des CLE de la région de Montréal pour constater que ces nouvelles façons de faire déshumanisent les services publics — ce projet est déshumanisant! La ministre doit faire marche arrière dans ce nouveau processus.

Le non-remplacement d'une personne sur 2 lors de départ à la retraite a un effet direct sur la décision des autorités du MESS. Le Ministère instaure de nouvelles façons de faire pour palier le manque d'effectifs, sans se soucier de la qualité des services offerts. « La direction manque le bateau avec la mise en place de ce système par entrevue téléphonique. Ces nouvelles formes de prestations de services créent une distance entre les citoyens et le personnel de la fonction publique en plus d'alourdir les processus et les délais. Il faut absolument changer d'approche et rapidement!», conclut le porte-parole syndical.

SOURCE : Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec

### Saviez-vous que... ?

En février 2012, la moyenne de dossiers par agent-es d'aide financière en gestion des dossiers actifs dans les centres locaux d'emploi est de 479.

En 1998, un document interne de la Direction générale de la sécurité du revenu recommandait une baisse du nombre de dossiers par agent-e, soit de 400 à environ 265, comme moyen d'augmenter la satisfaction à l'égard des services, d'augmenter la conformité des dossiers et d'effectuer des économies.

**NOUVEAU !**

**SUIVEZ-NOUS SUR** 

[www.facebook.com/cascquebec](http://www.facebook.com/cascquebec)

Une façon de se tenir  
au courant, de réagir  
et d'agir à travers  
la province.

