

## **Monsieur Blais, l'idée n'est pas de vous, mais elle est bonne pareil...**

Monsieur le Ministre Blais, le statu quo n'est pas acceptable à l'aide sociale. Tant les groupes d'aide que le personnel du ministère souhaitent voir des changements, et la réintroduction de la rencontre d'attribution initiale en personne est nécessaire. En ce sens, la Coalition pour l'Accessibilité aux Services des CLE (CASC) et le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) appuient la proposition déposée cette semaine par la Coalition Objectif Dignité d'une nouvelle mouture du programme Objectif Emploi.

Nous souhaitons vous mettre en garde, monsieur le Ministre Blais, sur les conséquences d'un alignement avec les programmes d'aide de certaines autres provinces canadiennes. Une étude récente montre en effet que les mesures coercitives appliquées en Alberta, en Colombie-Britannique et en Ontario ont plutôt engendré un déplacement d'une importante proportion de bénéficiaires vers les programmes destinés aux personnes « non aptes au travail » plutôt qu'une réelle baisse du taux d'assistance. Avant d'appliquer ces recettes vouées à l'échec, il faudrait commencer par réparer les pots cassés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dans les dernières années.

Faisons un peu d'histoire. Avant 2008, lorsqu'une personne avait besoin d'un soutien financier, elle devait remplir un formulaire et rencontrer une agente ou un agent d'attribution. Cette rencontre se faisait le jour du dépôt de la demande d'aide ou dans les jours suivants afin que la personne éligible puisse rapidement recevoir un premier chèque. C'est justement cette rencontre qui permettait de déterminer l'éligibilité de la personne en lui donnant l'occasion d'expliquer sa situation au-delà des cases du formulaire, souvent mal adaptées à des histoires de vie complexes et pas toujours linéaires. La rencontre permettait aussi à la personne d'obtenir de l'assistance pour remplir le formulaire, de connaître les critères et le fonctionnement de base du programme d'aide sociale ainsi que ses droits et obligations.

Il y a près de 10 ans maintenant, le MESS mettait fin aux rencontres d'attribution initiale, centralisait le traitement administratif des demandes, et transférait un grand nombre d'agentes et d'agents d'aide des centres locaux d'emploi vers les centres d'appels. La personne ayant besoin d'une aide de dernier recours doit maintenant se débrouiller seule ou avec l'aide d'un organisme communautaire pour déchiffrer les formulaires complexes et les avis écrits lui demandant des preuves supplémentaires (déclarations, budgets, documents légaux, relevés de compte bancaires, etc.).

Dans les Centres locaux d'emploi (CLE), que le ministère transforme maintenant en « vitrines » de Service Québec, les personnes préposées aux renseignements transmettent des informations générales sur l'ensemble des programmes gouvernementaux, mais ne sont pas là pour aider les requérants dans leur dossier particulier.

Résultats : dans les CLE, l'accompagnement humain est en voie de disparition, les agentes et les agents d'aide sont débordés et démotivés devant cette déshumanisation des services. Du côté des groupes qui accompagnent les personnes à l'aide sociale, on constate l'alourdissement du processus de demande et d'importants délais depuis l'abolition de l'entrevue initiale, particulièrement pour les personnes ayant les situations les plus complexes. Au sein du ministère, on a constaté également une hausse des refus administratifs. Pourquoi? Parce qu'on n'a pas tenu compte du fait que 8 personnes sur 10 ont des problèmes de compréhension de l'écrit. Parce que les personnes immigrantes n'ont pas toujours une

parfaite maîtrise du français. Parce il n'est pas toujours aisé de rejoindre le centre d'appels, où le temps des agentes et agents est minuté et le nombre d'appels ne cesse de croître.

Il n'y a pas de solution magique pour favoriser le passage de l'aide sociale à l'emploi. Les personnes fragilisées qui se retrouvent à l'aide sociale ont des besoins importants et l'État devra effectuer un réinvestissement majeur dans les ressources humaines dédiées au soutien ainsi que dans les programmes offerts aux personnes afin de faciliter, non seulement leur sortie de l'aide sociale, mais aussi une sortie réelle de la pauvreté.

**Nathalie Rech, CASC**

**Christian Daigle, président général du SFPQ**