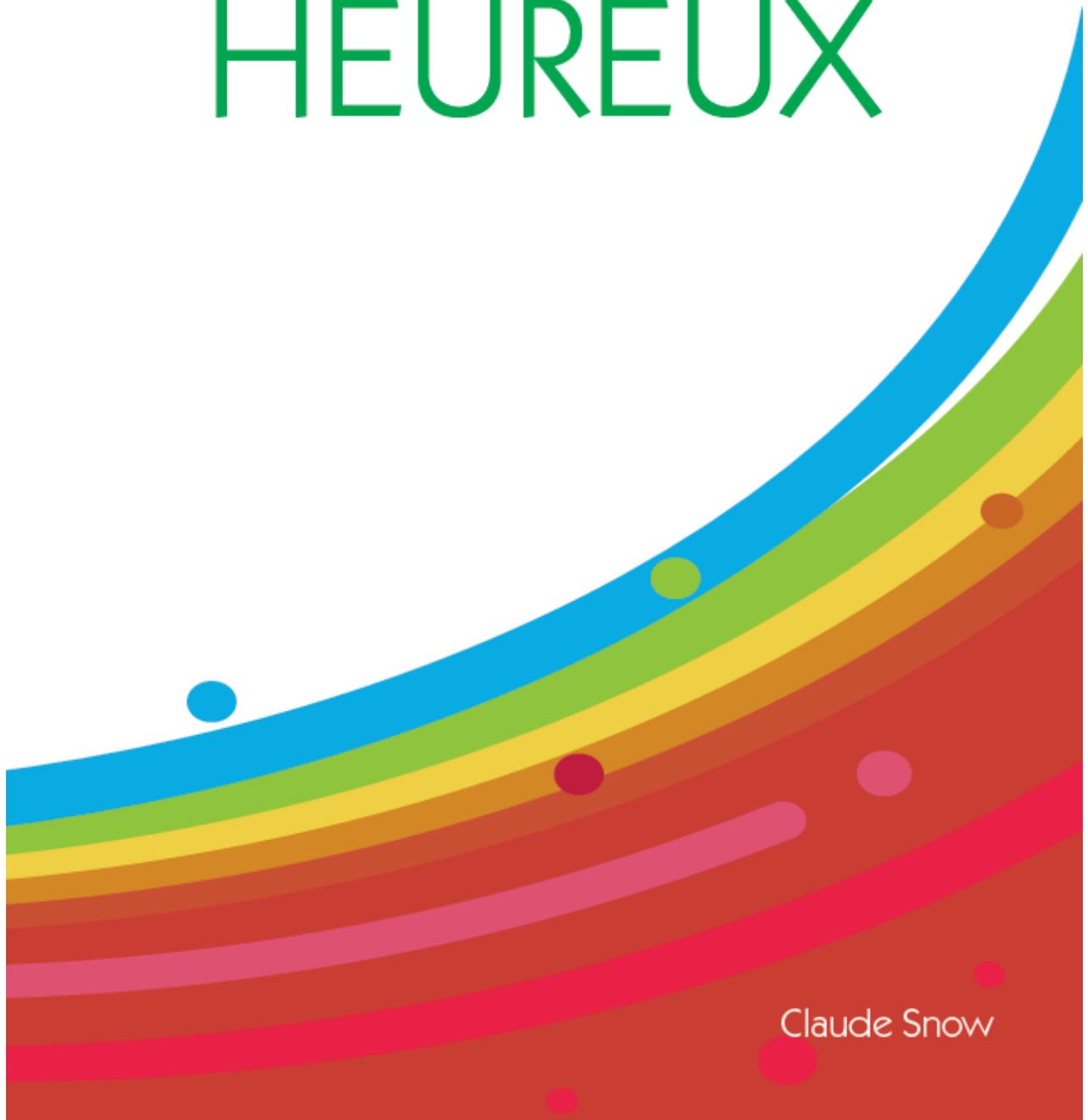




Dénouements HEUREUX



Claude Snow

DÉNOUEMENTS HEUREUX

Claude Snow

Claude Snow

DÉNOUEMENTS HEUREUX

Publications antérieures du Comité des 12

1. *Défendre les moins nantis* (2005)
2. *Revendiquer est un art* (2007)
3. *Plaider pour la dignité* (2008)
4. *Secourir les mal-aimés* (2009)
5. *Rougir de honte* (2010)
6. *Drôlement cocasse* (2011)
7. *Marche la tête haute!* (2013)
8. *Sentir l'espoir* (2015)
9. *La morale de l'histoire* (2016)
10. *Triompher sans éclat* (2017)
11. *Tenir la main qui écrit* (2019)

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves

Adrienne Deveau, Monique Snow

Impression

Imprimé au Canada par Rapido Livres, Montréal, Québec

Distribution

Comité des 12

6, rue Haché, Caraquet (Nouveau-Brunswick) E1W 1A4

Tél. : 506-727-4948

Courriel : csnow@nb.sympatico.ca

Table des matières

Avant-propos	6
CHAPITRE 1 - VOIR FLEURIR L'ENFANCE	8
<i>Laisser mourir de faim</i>	9
<i>Parer les mauvais coups</i>	14
<i>Feuilleter les catalogues</i>	18
<i>Je suis une moutonne</i>	22
<i>Le petit garnement</i>	26
<i>L'école buissonnière</i>	30
<i>Unique et mystérieuse</i>	35
CHAPITRE 2 - LA TÊTE AILLEURS	40
<i>Intrigues psychiatriques</i>	41
<i>Une saine connivence</i>	46
<i>Autres temps, autres mœurs</i>	51
<i>Rêver tout fort</i>	56
<i>Soigner avec compassion</i>	60
<i>Le château qui s'écroule</i>	64
CHAPITRE 3 - OUTILLER LES ÉCLOPÉS	69
<i>De la chaleur pour ceux qui gèlent</i>	70
<i>Changer un « non » en « oui »</i>	74
<i>Une conséquence inattendue</i>	78
<i>Pauvre toit</i>	82
<i>Tout jouait contre elle</i>	87
<i>Celle qui se faisait rouler</i>	91
CHAPITRE - RÊVER ET OSER	96
<i>Le médecin traité en vilain</i>	96
<i>Plaider sa cause</i>	100
<i>Divorcer à bon compte</i>	105
<i>Le plaisir de lire</i>	109
<i>Le goût de la terre</i>	113
<i>Un pont, deux mesures</i>	117
CONCLUSION	122

Avant-propos

Le Comité des 12 a été fondé il y a plus de 25 ans. Il s'est donné comme mission de défendre et de représenter les citoyens mal lotis et de réclamer pour eux le plus de justice possible. En défendant leur cause bec et ongles, nous réussissons à influencer les décideurs et créer des précédents, obligeant ainsi l'État à refaire ses devoirs et remédier aux carences institutionnelles.

Nous avons fait état, dans nos publications précédentes, de nombreuses lacunes sur le plan des services publics. Nous faisons cette fois une nouvelle lecture des pratiques administratives, et plutôt que de déplorer les échecs, nous célébrons les réussites.

Comme on le sait, ceux qui exercent l'autorité sont des humains qui gèrent et qui mènent, et ils se livrent parfois à de l'excès de zèle, mais il est possible, en leur fournissant des explications, de les faire fléchir et de les amener à assouplir leur position. En se faisant ainsi interpellé, ils sont capables de s'attendrir et de faire preuve d'indulgence, et de donner un meilleur service aux citoyens.

Nous exposerons, d'une part, les histoires touchantes d'individus qui, en raison de leur caractère et des circonstances, ont connu diverses péripéties, et d'autre part, un certain nombre de comportements édifiants que nous avons observés chez des fonctionnaires qui étaient disposés à les soutenir et à les accompagner dans leur difficile périple.

Nous dévoilons aussi la main invisible des intervenants communautaires qui lubrifient les rouages afin que l'appareil public fonctionne plus rondement.

À notre avis, ces bons offices valent la peine d'être soulignés. Après tout, en toute honnêteté, il convient de rendre à César ce qui lui appartient.

Ce sont donc des « formules gagnantes » que nous mettons en lumière dans ce livre, des initiatives inspirantes, des expériences à succès et des projets novateurs, en somme de bons coups de la part de fonctionnaires et de professionnels qui sont intervenus dans des situations épineuses exigeant un grand doigté.

Puissiez-vous vous laisser émouvoir par la combativité et la résilience des personnes que nous présentons, mais aussi apprécier les efforts particuliers des audacieux qui se portent à leur défense et à leur secours.

Caraquet, Nouveau-Brunswick

Le 1^{er} septembre 2020

1

VOIR FLEURIR L'ENFANCE

*« C'est plus facile de faire des enfants forts que
de réparer des adultes en lambeaux. »*

(Frederick Douglas)

Les parents sont les premiers protecteurs des enfants, mais il arrive qu'ils manquent à leur devoir. Il existe alors une loi, des fonctionnaires et un défenseur pour y substituer. Les professionnels de la santé, de l'éducation et des services sociaux veillent également aux bons soins des enfants. Il existe aussi des moyens à la disposition des proches et des voisins lorsqu'ils se rendent compte que quelque chose ne tourne pas rond.

Comment expliquer, alors, la vague d'infanticides survenus au Nouveau-Brunswick au cours des dernières années? Les professionnels sont intervenus, mais c'était décidément trop peu et trop tard. Alors que ces enfants auraient dû apprendre à jouer et se développer, ils ont été soumis aux pires supplices. Des jeunes avaient aussi besoin de services, mais pourquoi fallait-il attendre qu'ils passent en cour pour venir vers eux?

Plus les racines sont profondes, plus il est difficile de remettre les enfants et les jeunes sur la bonne voie, mais dans certains cas, comme nous le verrons, la diligence peut faire changer le cours des choses.

Laisser mourir de faim

Une fillette de deux ans, laissée seule dans son lit dans la saleté, fut retrouvée sans vie, alors qu'un animal de compagnie, un chinchilla, était en train de lui ronger la main. Lorsqu'un médecin l'examina, elle était déjà en état de décomposition, et il conclut qu'elle était morte de faim. Elle n'avait absorbé aucun liquide pendant plusieurs jours avant son décès. « Son foie était brisé comme un melon », a dit en cour le procureur en parlant de sa fin de vie horrifiante.

En quinze ans, de 1994 à 2009, au Nouveau-Brunswick, quatre autres enfants sont décédés tragiquement après avoir été maltraités par leurs parents, voire torturés dans certains cas. Les autopsies ont révélé que certains étaient décédés affamés et déshydratés, alors que d'autres avaient été secoués à mort, les côtes fracturées, après avoir subi des dommages au cerveau et des blessures internes.

Alors qu'on s'attend habituellement que des enfants soient attentifs et enjoués, ceux-ci avaient les yeux ternes, dénutriés à l'extrême et agonisants, en route vers la mort.

Les voisins ont bien tenté d'alerter les autorités, mais rien ne bougeait. Les plaintes d'insalubrité, de pertes de poids et de déshydratation ne faisaient que s'accumuler. Les dossiers passaient d'une main à l'autre ou se retrouvaient toujours sous la pile, comme cela arrive lorsque les professionnels sont surchargés.

Les mains liées

Pendant ce temps, les travailleurs sociaux, les infirmières et les nutritionnistes se rendaient compte que les enfants étaient chétifs et qu'ils dépérissaient. Malheureusement, ils étaient tous soumis au joug de la confidentialité et ne se

sentaient pas libres de partager leur information. Tout était tenu secret, tel que l'obligeait la consigne. Au nom de la confidentialité et de la vie privée, le droit à la vie était sacrifié et on évitait de porter secours aux enfants, même si leur vie était en danger.

Le premier réflexe de l'État après la mort des enfants fut de créer un comité et lui demander de produire un rapport. Il chargea le comité d'examiner tous les décès suspects, mais il lui interdit de dévoiler quoi que ce soit au public en qualifiant l'affaire d'avis confidentiel. Ainsi, personne n'a su, à la fin, comment les décès auraient pu être évités. Par surcroît, il ne voulait pas que le comité lui fasse de recommandations, mais qu'il lui donne simplement des conseils, question de ne pas se faire lier les mains par un comité.

Il nomma aussi un défenseur des enfants et lui donna le pouvoir de mener des enquêtes. Créer un tel poste est une bonne mesure, mais encore faut-il que quelqu'un l'informe lorsqu'un enfant est en difficulté. Cela n'est pas sans rappeler le cas où, dans une province voisine, un défenseur n'avait pas été informé des décès d'une vingtaine d'enfants survenus sur une période de cinq ans, à la suite d'accidents ou par suicide. C'est par la voie des médias qu'il en prenait connaissance.

L'État procéda aussi à l'embauche d'assistants et de surnuméraires qui devaient appuyer les travailleurs sociaux dans leurs tâches. Cette mesure avait pour but d'étirer les ressources au maximum, mais elle boitait, puisque les intervenants ne possédaient pas de formation professionnelle. Il forma ensuite des « équipes stratégiques », mais malheureusement, cette formule, qui est bien en vogue de nos jours, est peu efficace. Elle aboutit à des comités fourre-tout, composés de professionnels qui manquent déjà de

temps pour effectuer leurs tâches régulières, et dont la responsabilité est diffuse, plutôt qu'être attribuée à des postes spécifiques.

Un travail périlleux

Intervenir dans les causes de maltraitance est toujours un exercice périlleux. Lorsqu'ils se rendent à domicile, les travailleurs sociaux sont souvent mal reçus. Bien des parents craignent de perdre la garde de leurs enfants et les voient comme des intrus qui viennent voler leurs enfants. Ils leur lancent des injures et des menaces, même quand ils sont accompagnés de la police.

En intervenant auprès des parents négligents, ils font face à une double contrainte : d'une part, ils tentent de renforcer les capacités parentales, mais d'autre part, ils mènent des enquêtes qui peuvent aboutir au retrait des enfants, une mission inconséquente qui frise la contradiction.

Ils commencent toujours par tenter de persuader les parents de collaborer avec eux en vue d'améliorer leurs habiletés parentales, mais ils butent habituellement contre un mur de résistance. Souvent, les parents invoquent le respect de leur vie privée pour les repousser. Or, ceux qui négligent ou qui maltraitent leurs enfants sont les premiers à vouloir qu'on respecte leur vie privée, mais les derniers à réclamer des services.

D'autres, par contre, collaborent pleinement lorsque des cours d'habiletés parentales et des services de soutien familial leur sont proposés. Ils ne s'y opposent pas ouvertement en se disant que s'ils coopèrent, leur bonne foi jouera éventuellement en leur faveur. À première vue, il s'agit là d'un bon moyen de les rejoindre, sauf que ce sont souvent ceux qui prennent la parole durant les cours et qui suggèrent aux autres quoi faire qui, une fois de retour à la

maison, sont les moins bons parents. À les entendre, cependant, ils ont toutes les solutions.

Les travailleurs sociaux invitent aussi parfois les parents à des rencontres de concertation familiale. Il s'agit d'un processus collaboratif qui consiste à réunir la famille en vue d'élaborer un plan pour les soins d'un enfant. Cette méthode est efficace lorsque les parents font preuve de maturité, mais non quand ils sont récalcitrants et qu'ils se montrent hostiles face aux intervenants.

Un autre modèle qui est souvent utilisé consiste à intervenir en partenariat. Plusieurs professionnels se répartissent les tâches et offrent aux familles des services intensifs sur divers plans à la fois. Il s'agit d'un bon concept, pourvu que les professionnels se sentent libres de partager entre eux l'information privilégiée dont ils disposent.

Le recours judiciaire, quant à lui, n'est utilisé qu'en dernier ressort, lorsque des enfants sont maltraités ou négligés par leurs parents et que tous les autres moyens mis de l'avant pour remédier à la situation se sont soldés par un échec.

La sécurité avant le silence

La négligence parentale n'est certainement pas une affaire privée et confidentielle, et l'État doit s'en mêler, que les parents le veuillent ou non. Tel qu'on a pu le voir, les professionnels, dont la mission est de protéger les enfants à risque, ont une charge de travail incroyablement lourde, et les barrières à l'échange d'information ne font que leur rendre la tâche encore plus difficile. Ceux qui brisent la loi du silence pour secourir les enfants victimes de mauvais traitements devraient bénéficier d'une garantie de sécurité qui les met à l'abri des poursuites. Dans l'ordre des choses, le risque que le silence conduise au décès d'enfants passe bien avant le respect du secret professionnel.

Par ailleurs, il n'est pas facile pour les travailleurs sociaux de trouver le juste milieu entre le désir de renforcer les liens familiaux et celui de protéger les enfants. Alors qu'ils tentent à tout prix de préserver l'unité familiale, dans certains cas, la seule façon d'assurer la sécurité des enfants est de les retirer complètement et définitivement de leur milieu familial.



Une travailleuse sociale ramène chez ses parents naturels un enfant qui avait été placé en famille d'accueil pour qu'il renoue avec sa famille.

Il faut ensuite s'occuper des parents, dont les rêves sont brisés et qui doivent refaire leur vie. Si l'on prend soin de laisser une baleine avec son petit mort-né dans un aquarium pendant quelque temps pour qu'elle fasse son deuil, il faudrait faire preuve d'autant de diligence envers les parents dont les enfants ont été retirés, pour qu'ils puissent composer avec cet échec douloureux.

En somme, aucune formule ne s'affiche comme étant une panacée, mais la négociation, la médiation, les rencontres conjointes et les conférences décisionnelles sont toutes des méthodes efficaces, pourvu qu'elles soient utilisées avec discernement, et surtout, en temps opportun.

Parer les mauvais coups

Un jeune de 20 ans, qui a quitté l'école à 16 ans, erre dans les clubs en souhaitant se trouver une petite amie.

Il voudrait bien faire un homme de lui, mais son faible caractère et son immaturité font qu'il se laisse influencer et qu'il tombe facilement dans le panneau.

Heureusement que sous son apparence de va-comme-je-te-pousse se cache un grand talent : il est créatif jusqu'au bout des doigts, et cela pourra peut-être le sauver.

Il n'a aucun métier et il est souvent désœuvré. Il est vrai qu'il se trouve parfois des petits boulots dans les magasins à rayons et dans l'entretien de parterres, mais ses emplois ne durent jamais longtemps parce qu'il a souvent des prises de bec avec les autres employés, dès le moindre désaccord.

Il n'a pas eu de chance à sa naissance : ses problèmes neurologiques requièrent qu'il prenne des médicaments à vie pour contrôler son impulsivité.

Quand il est avec d'autres, il se met vite en colère et s'en prend à eux, même s'ils sont plus grands que lui. Il lui arrive parfois de sortir d'une chicane tout défiguré.

S'il tente de porter plainte à la police, celle-ci ne prend même pas la peine de prendre sa déposition, comme si elle

attend qu'un incident grave se produise et qu'on l'accuse de voies de fait ou d'autres délits pour lui ouvrir un dossier.

Un jour, il se fait une amie et il s'empresse d'emménager chez elle, mais peu après, le ton monte et elle le met à la porte. Il accourt encore une fois à la police pour qu'elle l'aide à récupérer ses effets personnels, mais celle-ci, le connaissant bien, ne fait que le renvoyer chez ses parents en lui disant qu'il s'agit d'une « affaire privée ».

Lorsqu'il frappe à la porte des services publics, les gestes d'accueil sont rares. On lui répond : « Tu n'as pas de dossier ouvert chez nous » et on lui ferme la porte au nez. Il n'est pas étonnant qu'il en a gros sur le cœur et qu'il se méfie des autres. De là à lâcher la serviette et à faire de mauvais coups, il n'y a qu'un pas.

Même s'il se cloître dans sa chambre et qu'il fait abstraction du monde qui l'entoure, la société n'est pas plus en sécurité, parce qu'il marche sur un champ de mines et tout peut lui arriver.

Quant à ses parents, ils sont complètement désemparés. Angoissés, ils voient leur jeune vieillir et se demandent ce qu'il adviendra de lui. Ils aimeraient bien le sauver, mais ils ignorent à quel saint se vouer.

Le terreau se prépare

Notre jeune se sent impuissant à changer quoi que ce soit. Il a le sentiment profond qu'il est la victime d'un système qui ne le comprend pas. Il finit par se convaincre que personne ne se soucie de lui.

Il est comme une bombe à retardement, mais personne n'en fait de cas... jusqu'à ce qu'un jour, un drame se produise.

On se demandera alors comment un jeune bien ordinaire, comme lui, dont on entendait peu parler, a pu se livrer à un tel déchaînement.

Il y a toujours le danger que trop de colère réprimée finisse par le faire exploser. Il suffit d'ajouter un stress de plus à de nombreuses frustrations accumulées pour qu'un jour, le vase déborde et que sa colère culmine en une folie furieuse.

Les jeunes, comme lui, qui sont aux prises avec des problèmes socioaffectifs, qui ont abandonné l'école et qui sont désœuvrés, sont voués, plus que les autres, à défier les règles si on les ignore totalement.

La violence n'arrive pas juste comme ça, fortuitement; elle se prépare, comme un terreau qui, un bon jour, devient mûr.

Elle est souvent une réponse au rejet et à l'humiliation. Dans le cas de ce jeune, il se dit qu'il n'a rien à perdre et se soucie peu des conséquences de ses gestes. S'en prendre aux autres, à la propriété publique et aux biens personnels ne le dérange aucunement.

La violence est le symptôme d'un problème plus grand que le vandalisme ou les manquements au civisme, et la force policière, à elle seule, ne peut mettre un frein efficacement à ce genre d'inconduite.

La société en général se montre parfois indifférente, même hostile, face à un jeune, comme lui, qui traîne dans la rue. Elle pourrait faire plus pour traiter ses problèmes de toxicomanie — ses amis l'encouragent à consommer —, de sexualité et de ruptures affectives à répétition, avant que la situation ne dégénère.

Toucher les émotions

Il serait préférable de rejoindre ce jeune dans ses émotions, plutôt que de recourir trop vite à la correction, aux punitions et à la répression s'il commence à manifester des comportements délinquants.

Il est possible de renverser la vapeur et de le rejoindre dans ce qu'il vit, alors qu'il est encore temps. Les travailleurs de rue et les centres d'hébergement pour jeunes sont particulièrement doués à cet égard. Par des activités structurées, une relation de confiance et de collaboration et des renforcements positifs, ils amènent les jeunes à prendre leur vie en main et éviter de sombrer dans la délinquance.

Sachant que les jeunes sont en général intéressés par la nouveauté et l'authenticité, certains travailleurs de rue ont tenté avec succès l'expérience de leur enseigner l'alimentation macrobiotique, l'astrologie et la lutte à la pollution. De telles méthodes sont sûrement bien supérieures et plus bénéfiques que d'y aller à coups de décrets et de couvre-feux.

Porter un regard positif sur les jeunes en difficulté par la voie de mots d'encouragement et de remerciements est certainement une formule gagnante.

Remettre un certificat, par exemple, à un jeune qui vient de faire une bonne action est une excellente manière de lui permettre de vivre des moments de fierté qui rehaussent son estime personnelle. Une fois l'estime rehaussée, les bons comportements s'ensuivent.

La société doit également prêter une oreille attentive aux parents qui tentent désespérément d'obtenir de l'aide pour leurs jeunes. Dans certains cas, remplacer la froideur bureaucratique par un accueil inconditionnel peut faire

beaucoup plus que de passer les menottes. Pourquoi faut-il attendre que la cour ordonne une prise en charge que ni le jeune ni ses parents ne sont capables d'obtenir par leurs propres moyens?

Feuilleter les catalogues

Une mère découvre que son enfant, à l'école, passe son temps à feuilleter des catalogues, plutôt que d'apprendre à lire, à écrire et à compter.

Or, le garçon souffre d'un trouble du développement qui est relié à des complications survenues lors de l'accouchement et qui affectent son cerveau. Ce trouble a des conséquences sur sa pensée et son corps. Ainsi, il a plus de difficulté qu'un autre enfant à apprendre, à s'adapter et à socialiser.

Il doit faire beaucoup d'effort pour se concentrer, et en plus, il a de la difficulté à retenir ce qu'il apprend. Ses réactions sont au ralenti et il démontre une tendance à la solitude et à l'évitement. En d'autres mots, il lui faut beaucoup de soutien pour poursuivre son parcours scolaire.

La mère, consciente des problèmes d'apprentissage de son fils, s'imagine qu'on l'a intégré à une classe régulière et que des aides-enseignants l'aident à progresser à son rythme.

Un jour, lorsque son fils lui apprend qu'il passe tout son temps dans un local avec d'autres enfants qui ont des « besoins spéciaux », plutôt qu'avec les autres élèves, et qu'on lui remet des catalogues pour passer le temps, elle devient dans tous ses états. Quand elle le déposait à l'école, elle s'imaginait qu'il s'en allait tout droit vers une classe régulière, et non vers un local à part. Elle se rend alors compte que l'intégration scolaire n'est pas aussi rose que le laissait entendre le discours officiel.

Elle sait aussi que son fils a besoin d'accompagnement pour se rendre à la cafétéria parce qu'il a, en plus, un problème de mobilité, mais elle apprend du même coup qu'on lui sert à dîner à une table à part, réservée aux enfants handicapés.

Des démarches infructueuses

D'un seul pas, elle se rend à l'école pour obtenir des explications.

En parlant au directeur, elle découvre qu'une équipe de planification s'est réunie et qu'elle a élaboré un plan pour son fils. Elle se dit choquée de ne pas avoir été avisée ni consultée. L'équipe, lui dit le directeur, n'inclut que les enseignants, les aides-enseignants et les services de soutien aux élèves parce qu'il serait trop onéreux et compliqué de faire venir les parents.

Puis, insulte suprême : elle apprend que l'équipe a placé son fils dans un programme adapté, plutôt que régulier, et qu'on ne lui enseigne que des habiletés pratiques qui, dit-on, lui serviront éventuellement dans la vie.

En s'informant davantage, elle apprend que le diplôme qui lui sera décerné à l'âge de 18 ans portera la mention « programme adapté », ce qui lui permettra de participer à la remise des diplômes, comme les autres élèves.

Or, la mère sait fort bien qu'un tel diplôme limitera le choix de carrière de son fils, puisque bien des employeurs ne le reconnaissent pas comme un diplôme d'études secondaires, mais simplement comme un certificat complaisant.

Tout ce qu'on lui a prôné au sujet du besoin de chaque enfant de réaliser son plein potentiel devient soudainement de la frime qui ne rime plus avec la réalité de son fils. Elle

sait bien que lorsqu'un enfant feuillette des catalogues à la journée, il n'apprend rien et qu'il ne fait que se tenir occupé.

Monter l'échelle

Heureusement que l'État a prévu une procédure d'appel pour les parents qui contestent le placement de leurs enfants et le type d'enseignement qui leur est réservé.

C'est ainsi que la mère réclama une rencontre avec le comité d'appel. À l'audience, on lui expliqua qu'il existe des aides-enseignants qui épaulent les élèves en difficulté, mais qu'ils sont trop peu nombreux pour rejoindre tous ceux qui ont besoin d'aide.

Le comité tenta de la rassurer que l'intention de l'État était de veiller à ce que les enfants ayant des difficultés soient intégrés dans des classes régulières, avec les autres enfants de leur âge, et non dans des classes distinctes où sont regroupés ceux qui ont des besoins exceptionnels, mais en prenant bien soin d'ajouter : « dans la mesure du possible ».

Le directeur, qui était présent à l'audience, justifia sa position en expliquant qu'il ne disposait pas du personnel nécessaire pour offrir au garçon le soutien à l'enseignement dont il avait besoin.

Des résultats positifs

À force de démarches et de pressions de la part de la mère, le directeur obtint un plus grand nombre d'aides-enseignants et de l'assistance technologique — par exemple des services de transcription en braille — ce qu'il n'avait jamais pu obtenir auparavant. Il réussit ainsi à fournir au garçon les services personnels dont il avait besoin.

Il s'appliqua aussi à intégrer le plus grand nombre d'élèves possible dans des classes régulières, tout en adaptant

l'enseignement à leurs capacités et à leurs besoins. Quant au garçon en question, il put compter sur un mentor pour le guider et l'aider à réussir son parcours scolaire.

La mère réussit même à convaincre le comité d'appel qu'il devait adopter le système de pairage qui consiste à jumeler chaque élève au début de l'année scolaire à un enseignant titulaire qui devient son défenseur attitré et son conseiller pour l'année.

Elle obtint également l'assurance que désormais, les parents feront partie des équipes de planification et qu'aucun plan d'enseignement individualisé ne sera adopté sans leur concours.

Un changement de cap

Notre société a franchi un pas de géant en intégrant les élèves exceptionnels dans des classes régulières, et le milieu scolaire est venu à cette idée. Pour y arriver, l'école doit cependant pouvoir compter sur des ressources suffisantes pour individualiser l'enseignement selon les besoins de chacun.

Dans ce cas-là, les gestes que la mère a posés démontrent qu'il est possible pour les parents d'influencer les décisions des autorités scolaires en se prévalant des mécanismes d'appel à leur disposition et en plaidant leur cause avec insistance.

Grâce à son intervention, les catalogues ont été mis de côté et son garçon a pu poursuivre son apprentissage à son rythme, dans des conditions beaucoup plus normalisantes.

Je suis une moutonne

Une jeune femme, obèse, la tête frisée, fuyant les regards, devait un jour rencontrer des fonctionnaires qui s'acharnaient à vouloir la mettre au travail. Exaspérée, elle s'écria : « Je suis une moutonne, pensez-vous que je peux travailler? »

Un grand silence se fit dans la salle. Stupéfiés par son coup de clairon, les fonctionnaires demeurèrent bouche bée. Ils étaient abasourdis de voir la jeune s'abaisser ainsi au rang des animaux, dépourvue de toute humanité.

Elle avait eu des complications à la naissance. Le cordon ombilical enroulé autour du cou, elle avait manqué d'oxygène. Son corps était resté de couleur verdâtre quelques jours après.

Dès son jeune âge, elle eut de la difficulté à bien faire fonctionner son cerveau, surtout quand venait le temps de se rappeler ce qu'elle avait à faire, d'identifier les gens et de voir les ressemblances et les différences. Elle réussissait encore moins à faire les opérations plus complexes, comme analyser, décoder, évaluer, interpréter, raisonner, juger, déduire et prévoir les conséquences.

À l'école, elle avait de la difficulté à faire la part des choses. Incapable de percevoir les changements d'humeur et les expressions faciales, elle avait souvent des accrochages avec les autres élèves.

Parce qu'elle manquait d'attention, qu'elle comprenait difficilement le sens des mots, et qu'elle ne réussissait pas à distinguer les « p » et les « b », les élèves disaient d'elle

qu'elle était dans la lune et la laissaient seule à jouer avec les plus jeunes.

À force de subir des moqueries et du rejet, elle finit par se blinder contre la souffrance et devint insensible au mépris, comme au plaisir. Elle s'enferma dans sa bulle, perdue dans le temps, incapable de communiquer normalement avec le monde extérieur. Ses antécédents pesaient lourd sur ses épaules et l'amenaient à réprimer ses émotions.

Elle se sentait morte en dedans

Sa capacité diminuée s'expliquait du fait que sa mère avait consommé durant sa grossesse, mais de cela, elle ne parlait jamais et donc, les fonctionnaires l'ignoraient.

Quand elle leur disait qu'elle pouvait difficilement se concentrer, ils pensaient qu'il s'agissait d'un prétexte pour fuir le travail. Ils ne voyaient pas non plus ses autres limites, comme celles de manquer d'entrain et de fonctionner au ralenti, car cela ne se voit pas durant une entrevue.

Lorsqu'elle leur disait qu'elle avait peu d'amies, ils l'attribuaient au manque d'assurance, plutôt qu'à l'isolement social. Si, par malheur, elle se plaignait de ses trous de mémoire et qu'elle leur disait que ce qu'elle apprenait le matin, elle l'oubliait l'après-midi, ou encore qu'elle échappait les choses par manque de coordination entre ses yeux et ses mains, ils trouvaient cela amusant.

Au fond, ils s'arrêtaient aux détails superficiels, sans aller plus loin que la surface des choses. Ils ignoraient totalement l'ampleur de ses limitations, en plus du fait qu'elle était figée dans un monde où la fiction s'entremêlait à la réalité.

Pire encore, ils ne saisissaient pas ce qu'elle voulait dire lorsqu'elle disait qu'elle se sentait au point neutre sur le plan émotif, comme si elle était morte à l'intérieur. Ils s'imaginaient que lui offrir des incitatifs, comme le fait d'être employée, plutôt qu'assistée, serait suffisant pour régler ce problème et lui donner le goût du travail.

Ainsi, elle vivait une grande détresse qui l'invalidait complètement. Dans un tel état, il était impensable qu'elle puisse accomplir la moindre tâche au travail, d'autant plus qu'elle souffrait d'inanition en raison d'une sous-alimentation.

Un retour à la vie

Au moment où les fonctionnaires délibéraient de plus belle à savoir ce qu'ils allaient faire de la « moutonne », une jeune travailleuse sociale se porta à sa défense, osant élever une voix discordante.

Elle rappela que certaines personnes ont une capacité tellement diminuée qu'il est irréaliste d'espérer qu'elles puissent un jour intégrer le marché du travail. Elle ajouta qu'il est plus réaliste, dans un premier temps, de s'appliquer à combler leurs besoins essentiels et à panser leurs blessures profondes, que de chercher à développer leur potentiel d'emploi.

Elle proposa à ses collègues une rencontre de concertation dont le but serait de dresser un plan de services pour la jeune fille. Celui-ci, dit-elle, porterait sur ses soins personnels, sa santé mentale et physique, son milieu de vie, ses moyens financiers, ses interactions, ses intérêts et ses occupations, en somme les divers aspects de sa vie.

Forte de l'aval de ses collègues, elle se mit dès lors au travail et commença par lui obtenir une pension d'invalidité, ce qui la rendit autonome financièrement.

Par la suite, elle lui affecta une éducatrice qui jugea bon de débiter tout doucement par des promenades à pied et des sorties en ville pour y faire quelques emplettes, puis de se diriger tranquillement vers des activités de groupe, en tenant compte de ses habitudes et de ses goûts.

L'éducatrice lui montra avec doigté comment veiller à son hygiène personnelle, décorer et entretenir sa chambre, préparer des repas, gérer son argent, utiliser les transports publics et se servir d'un ordinateur.

Peu à peu, la jeune fille commença à nourrir des rêves. Elle voyait bien que l'intervenante lui ouvrait une nouvelle fenêtre sur la vie et elle se disait : « Voilà quelqu'une qui m'aime, je suis gâtée. »

Connaître le plaisir enfin

La situation actuelle est réjouissante. Grâce à la perspicacité et la diligence de la travailleuse sociale, la jeune fille est en train de sortir du tunnel dans lequel elle était plongée et qui l'amenait à croire que jamais rien ne changerait à sa condition. Elle a toujours une faible capacité d'attention et une personnalité évitante, sauf qu'elle s'isole moins et trouve le contact humain gratifiant et réconfortant.

Elle aspire, enfin, à une certaine qualité de vie et à une plus grande autonomie. Elle n'est toujours pas en mesure de travailler parce qu'il y a encore loin de la coupe aux lèvres, mais au moins, elle commence à goûter au plaisir de la vie et son handicap la fait moins souffrir. Il faut croire que son image personnelle s'améliore, puisqu'elle ne s'appelle plus « la moutonne ».

Ce qui lui a fait le plus grand bien, c'est d'être réconfortée, et non d'être secouée, comme cela est le cas pour tous ceux qui sont courbés et qui ont besoin de quelqu'un qui est là, au bon moment, pour les relever, plutôt que de les abaisser.

Le petit garnement

Un garçon est turbulent, agité et excité, comme s'il était monté sur un ressort. Il peut difficilement rester en place et ne passe pas inaperçu. Avec lui, il faut s'attendre à tout, et donc, il faut le surveiller continuellement.

Il est brillant, il a l'esprit vif et il a le sens de la répartie. C'est toujours lui qui lève la main le premier à l'école et ses réponses sont cocasses, et parfois, elles font rire l'enseignante même si, au fond, elle ne le trouve pas drôle du tout, puisqu'il dérange son enseignement.

Il se repent profondément quand elle le gronde, mais quelques instants après, il a déjà oublié son repentir et il recommence de plus belle. Il redevient le bouffon qui fait rire les autres, quand ce n'est ni le temps ni le lieu. Pour avoir un peu de répit, l'enseignante le met à l'écart des autres.

Malgré qu'il mobilise la plupart de son temps, elle est attachée à lui parce qu'il a un cœur d'or. Un jour, il lui remet une pièce de 25 cents devant le reste de la classe pour la remercier de son bon enseignement, juste au moment où elle allait le réprimander.

Le dilemme des parents

Ses parents s'arrachent les cheveux parce qu'ils ne savent jamais à quoi s'attendre avec lui : parfois il est calme et ils

croient au miracle, puis immédiatement après, il redevient plus dissipé que jamais, et tout est à recommencer.

Ils crurent, à un moment donné, qu'il réagissait au sucre et aux additifs, et ils changèrent son alimentation, mais ces changements n'eurent aucun effet.

Ils lui imposèrent alors de meilleures habitudes de vie, comme des heures de sommeil régulières et de l'activité physique, surtout durant les vacances, mais cela non plus n'eut aucun effet bénéfique notoire.

Finalement, ils eurent recours au tutorat en pensant qu'il apprendrait plus facilement chez lui, seul, dans le calme, à l'abri des stimuli. Ils éliminèrent même la lumière bleue, parce qu'ils avaient entendu dire qu'elle cause des troubles du sommeil chez certains enfants.

Tout cela fit qu'il était moins turbulent, mais son rendement scolaire resta le même. En effet, parce qu'il était intelligent, il apprenait très vite à l'école, sans même ouvrir ses manuels scolaires, la preuve qu'il était doué sur le plan intellectuel.

L'aide extérieure

Les parents déconcertés se sont alors tournés vers les travailleurs sociaux, les psychologues et les psycho-éducateurs pour obtenir de l'aide pour leur fils.

Les travailleurs sociaux ont préféré le rencontrer dans sa famille pour mieux comprendre la dynamique familiale et cerner certains facteurs qu'ils n'auraient pu déceler dans un autre milieu d'intervention.

Ils proposèrent aux parents de se réunir avec d'autres parents pour former un groupe d'entraide et de soutien, ce

qui leur aurait permis d'échanger avec eux au sujet des problèmes de leur fils. Les parents n'ont pas mordu à l'hameçon; cette méthode ne leur plaisait pas particulièrement.

Les psychologues tentèrent d'aider le garçon à améliorer son comportement, un pas à la fois, en utilisant un tableau d'observation où les parents collaient chaque jour un visage souriant ou triste, indiquant par là ses bons et ses moins bons comportements. Cette approche eut du succès, mais pour quelques jours seulement.

Les psychoéducateurs, de leur côté, pensaient que la musique thérapeutique l'aiderait à mieux contrôler ses impulsions en disciplinant son cerveau, mais cela fit peu pour l'aider. Il demeurait aussi impulsif et éparpillé dans ses intérêts, incapable de se contrôler, et de porter attention pendant plus de quelques minutes à la fois.

L'enseignante à bout de souffle

Pendant ce temps, l'enseignante devenait de plus en plus exaspérée et exténuée. Malgré les diverses thérapies, le garçon était toujours aussi indiscipliné, agité et distrait. Il dérangeait continuellement la classe au point où elle n'en pouvait plus.

Elle conseilla gentiment aux parents de demander une consultation médicale. Les parents savaient bien ce que cela voulait dire : amener leur fils chez un médecin pour qu'il lui prescrive du Ritalin.

Parce que l'enseignante était rendue au bout du rouleau, elle ne s'attendait à rien d'autre qu'un oui de la part des parents. Quand elle vit qu'ils hésitaient, elle ajouta que des médicaments pourraient éviter que leur enfant soit renvoyé de l'école pour cause d'indiscipline.

C'est à contrecœur que les parents durent se soumettre... le reste s'ensuivit. Ils sortirent du bureau du médecin avec une ordonnance de Ritalin dans la poche.

Ils s'opposaient au Ritalin parce qu'ils craignaient que cela incite éventuellement leur fils à consommer de la drogue, dans la rue et dans la cour de l'école. Ils savaient aussi que certains enfants à qui on prescrit ce médicament s'habituent ensuite à prendre des stimulants pour contrôler leur humeur.

En leur donnant le choix d'accepter ou non l'ordonnance, le médecin leur expliqua que le Ritalin avait généralement pour effet d'améliorer la concentration, de diminuer l'agitation et d'améliorer le rendement scolaire. Il précisa aussi que l'idéal serait de l'utiliser de façon concomitante avec d'autres formes de thérapie. Ce qui convainquit le plus les parents, cependant, c'est quand il ajouta que leur fils pourrait mieux faire ses devoirs le soir à la maison, ce qui était une véritable corvée pour eux à cause de ses nombreuses distractions.

Dans ce cas-là, le Ritalin eut un effet bénéfique, mais les parents ne cessèrent jamais de chercher d'autres moyens pour éviter que leur fils — et les autres enfants en général — ne développe une trop grande dépendance envers ce médicament.

Le Ritalin remis en cause

L'hyperactivité nous amène à réexaminer notre conception de l'école, de la famille et de la société, les dangers liés à la consommation abusive de médicaments, les facteurs de stress qui sont parfois envahissants, ainsi que le contrôle émotionnel que chacun doit développer à l'intérieur de soi.

Les solutions ne sont pas simples. Il faut penser à fournir une qualité de vie aux enfants et les aider à fonctionner à l'école et à mener une vie normale, sans se précipiter vers les médicaments, dès qu'ils sont plus débordants d'énergie qu'on ne le souhaiterait.

Le problème de l'hyperactivité nous amène aussi à examiner la qualité des services de soutien et des thérapies alternatives que l'on met à la disposition des enfants en difficulté et de leurs parents.

L'école buissonnière

Une fillette fait souvent l'école buissonnière. Son père, qui en a la garde, ne s'en fait pas, mais les autorités scolaires, oui. Après tout, c'est à l'école qu'elle doit être les jours de classe, et non chez elle à flâner.

Son père a beau se disculper en pointant du doigt l'enseignante, mais le problème demeure entier. Il n'agit pas comme un parent devrait faire et pendant ce temps, le nombre de jours de classe perdus s'accroît.

L'enfant se désintéresse de plus en plus de l'école. Elle s'aligne tout droit vers le décrochage, puisqu'elle accuse beaucoup de retard.

Chaque fois qu'elle invoque ses maux de ventre, son père capitule. Elle ne lui obéit plus. Pour avoir la paix, il consent à ce qu'elle ait « son appartement » au sein de la maison, ce qui ne fait qu'empirer la situation, car le retrait dans sa chambre lui procure un petit nid douillet qu'elle ne veut plus quitter.

L'absentéisme de la fillette devient de plus en plus préoccupant. Dès que l'enseignante la reprend à ce sujet, elle se venge et se plaint de ses maux de ventre, puis elle s'en retourne à la maison. Elle passe le reste de la journée à regarder ses émissions favorites à la télé et à jouer avec sa tablette électronique, dans son « appartement privé ».

L'enseignante s'inquiète beaucoup et elle commence à trouver louche l'ambivalence du père. Lors d'une rencontre avec lui, l'une de ses remarques fait surgir un doute dans son esprit. Il lui mentionne qu'il trouve que sa fille est développée pour son âge, puisqu'elle est au courant des « choses de la vie ».

Voilà un sujet délicat à aborder avec lui, mais l'enseignante croit que c'est son devoir de le faire et l'interroge à cet effet. Il met fin abruptement à son questionnement en lui disant que tout se passe normalement au sein de la famille. En d'autres mots, il l'invite poliment à se mêler de ses affaires.

L'enseignante tente ensuite d'en savoir plus long en s'entretenant avec la fillette, mais elle n'aboutit à rien, comme s'il s'agissait d'un sujet tabou au sein de la famille. Elle décide alors d'alerter les responsables de l'aide à l'enfance.

Une enquête s'amorce

La travailleuse sociale, qui reçoit le signalement, tente d'intervenir pour redresser la situation. Son plan est simple : s'assurer que la fillette retourne sur les bancs d'école et que son absentéisme diminue. Deux éléments lui sautent aux yeux : le fait que l'enfant est perturbée, et le manque de discipline et de cohérence du côté du père.

Elle fait ce qui s'impose dans un cas semblable. Elle s'entretient à quelques reprises avec le père, mais ses

interventions n'aboutissent à rien de concret, et la petite continue de s'absenter. C'est peine perdue.

Le père se montre peu réceptif à ses conseils. Il ne s'oppose jamais carrément, il résiste passivement, tout simplement. Pendant ce temps, la fillette le manipule en revenant sur son histoire de maux de ventre, et le scénario se répète.

En désespoir de cause, la travailleuse sociale avise le père qu'il risque de perdre la garde de sa fille si le problème de l'absentéisme ne se règle pas, car l'enfant doit être scolarisée.

Elle touche là une corde sensible. Il voit bien ce qui risque d'advenir, mais plutôt que de s'ouvrir, il se retranche encore plus dans le déni. Il suggère comme solution que sa fille change d'école, mais la travailleuse sociale s'y oppose, car cela ne ferait rien pour régler le problème de fond.

La fillette agit comme si elle était victime d'abus sur le plan sexuel. Sa conduite le laisse croire, mais il est pratiquement impossible de le confirmer. Elle démontre une forme de détachement émotif, comme si rien ne l'atteignait, ce qui est anormal. Ce qui rend l'intervention difficile, c'est qu'elle n'a plus de contact avec sa mère ni avec le reste de sa parenté. Elle a donc perdu ses points de repère, et ce qui est plus tragique encore, c'est qu'elle refuse de parler de la vie au foyer.

La travailleuse sociale décide alors d'opter pour une concertation familiale, c'est-à-dire de réunir les proches en vue de voir avec eux ce qui serait le mieux pour l'enfant, plutôt que de chercher à culpabiliser qui que ce soit. Ses efforts échouent, cependant, puisque les proches ne veulent pas s'en mêler et la mère est introuvable.

La travailleuse sociale se présente alors en cour et réclame une ordonnance obligeant le père à envoyer son enfant à l'école, sans quoi sa garde sera confiée à une autre personne. Le père s'est donc résigné par la voie de la contrainte.

En quête d'une solution de rechange

L'État n'est plus aussi friand qu'il l'était de réclamer de la cour des ordonnances de garde, parce que le système accusatoire et adversaire, fondé sur des preuves de négligence et de mauvais traitements, s'est révélé, au fil des ans, peu efficace.

C'est souvent un jeu pour le plus rusé, pas nécessairement pour le plus franc. Les interrogatoires sont parsemés d'embûches et laissent peu de place aux nuances, comme si tout était en noir et blanc, et les ordonnances sont souvent émises en fonction des meilleures plaidoiries.

Plusieurs sont en quête d'un système de justice qui serait plus efficace en matière de droit familial. Un modèle qui connaît un certain succès est celui où des conseillers sont rattachés à la cour. Ils proposent aux parents des moyens de régler les problèmes, sans avoir à subir un procès. À force d'exercer des pressions sur eux, les parents finissent par consentir à certaines modifications, et leur accord est ensuite sanctionné par la cour, parfois même par un juge administratif.

La cour n'est plus vue alors comme le moyen par excellence de régler les problèmes de négligence ou de mauvais traitements, mais comme un ultime recours lorsque le processus d'aide à la résolution des problèmes échoue.

Elle conserve toujours un pouvoir de contrainte en ce sens qu'elle peut émettre des ordonnances, comme obliger les parents à suivre une formation précédant une nouvelle comparution. Elle peut aussi imposer aux parents les services d'éducatrices dont le soutien permet aux parents de garder leurs enfants auprès d'eux, en toute sécurité.

La cour peut aussi réclamer des rapports d'experts qui ont pour objet d'évaluer la situation familiale dans son ensemble, et de lui fournir un éclairage quant aux mesures à prendre. En d'autres mots, les experts guident le juge dans l'émission d'ordonnances.

La carotte plutôt que le bâton

Ce nouveau système de protection de l'enfance s'inscrit dans la mouvance actuelle qui consiste à reléguer les interventions judiciaires au dernier rang, plutôt que d'en faire la norme. La négociation d'ententes, avant l'émission d'ordonnances, est dans bien des cas une approche plus efficace que la mise en accusation devant les tribunaux.

Les concertations familiales et les autres interventions de ce genre constituent un travail collaboratif qui exerce une « douce contrainte » sur les parents. La main de fer est en quelque sorte enveloppée dans un gant de velours.

Cette approche ne fonctionne pas toujours comme on le souhaiterait, mais au moins elle est supérieure au système judiciaire qui casse et qui tranche, mais qui, par la suite, ne répare pas toujours les pots cassés.

Unique et mystérieuse

Une jeune fille rapporte que depuis qu'elle est toute petite, elle se sent différente des autres. Elle dit que c'est comme si elle avait toujours le trac.

Elle se couvre les oreilles parce que certains sons la blessent. Elle déteste les endroits où il y a trop de vacarme, comme les centres commerciaux. Les pires bruits, dit-elle, sont les sons aigus, au point où un jour, elle s'en est prise au téléphone, car elle ne pouvait plus endurer sa sonnerie.

Quand elle allait à l'école, elle ne pouvait se concentrer parce que le bruit lui écorchait les oreilles. C'est comme si, dit-elle, elle était près d'un amplificateur qui fonctionnait à plein volume.

Elle est aussi extrêmement sensible au toucher. Lorsqu'une stimulation devient trop intense, elle doit se retirer à l'écart et se couper de ce qui l'agresse.

Le fait d'être incapable de parler est ce qui la frustre le plus. Souvent, dit-elle, elle crie parce que c'est sa seule manière de pouvoir communiquer. Les mots lui viennent à l'esprit, mais elle ne peut les faire sortir, comme s'ils étaient emprisonnés dans son cerveau, ce qui laisse croire aux autres que parce qu'elle est sans mots, elle est sans idées.

Un autre problème, dit-elle, est son manque de concentration. En effet, elle ne peut se concentrer que sur une chose à la fois. Par exemple, si elle est en train d'écouter quelqu'un parler, elle est incapable de voir un chat sauter sur ses genoux. Si elle s'occupe du chat, alors elle n'entend plus rien de ce qu'on lui dit.

C'est lorsque vient le temps d'échanger avec les gens qu'elle a le plus de difficulté. Elle décode difficilement les expressions du visage et n'a pas toujours une réaction qui convient à la situation, ce qui lui nuit quand elle essaie de se faire des amis. Elle doit faire beaucoup d'efforts pour apprendre à regarder dans les yeux la personne qui lui parle.

Elle se rend compte qu'elle vit des choses différentes des autres. Elle doit apprendre par cœur la façon de réagir, quand les gens lui parlent, et qu'elle veut leur montrer qu'elle est contente ou fâchée, parce qu'aucune de ces réactions ne lui vient naturellement.

Ses parents, quant à eux, l'acceptent comme elle est et sont fiers d'elle. Ils lui montrent beaucoup d'affection, et loin de la voir comme un fardeau, la considèrent comme un cadeau.

Ils savent qu'elle ne pourra jamais être pleinement autonome, mais ils sont disposés à l'accompagner jusqu'à ce qu'elle soit prête à quitter le domicile familial. Ils respectent sa liberté et son autonomie et lui souhaitent de pouvoir intégrer le marché du travail, un jour, si cela est possible.

Ils se sont habitués à vivre avec sa différence : sa difficulté à communiquer, ses réactions parfois inattendues et ses habitudes routinières et répétitives. Ils apprécient surtout ses talents artistiques.

Accepter la diversité

L'autisme est un handicap neurologique qui affecte des centaines d'enfants, de jeunes et d'adultes et qui entraîne chez eux des difficultés d'apprentissage, de socialisation et d'adaptation. Comme ils vivent quelque chose d'unique à

l'intérieur et qu'ils voient le monde d'une façon différente, les autres ne les comprennent pas et les trouvent excentriques, les traitant souvent d'inadaptés.

Des chercheurs ont trouvé que certaines parties du cerveau chez les personnes autistes sont sous-développées, tandis que d'autres sont surdéveloppées, ce qui pourrait expliquer pourquoi elles ont un sens visuel amélioré et des aptitudes particulières.

Très sensibles aux fluctuations — en particulier les moindres changements de routine qui les désorientent totalement—, elles ont parfois des réactions qui s'apparentent à celles provenant d'un stress post-traumatique.

Le spectre de l'autisme est varié : certaines personnes sont tentées de recourir aux drogues illicites pour diminuer l'angoisse qui les fait beaucoup souffrir, alors que d'autres tirent profit de leur créativité, qui devient un exutoire apaisant.

La médication les aide à gérer des comportements perturbateurs, comme l'automutilation, par exemple. Alors qu'une médication correcte peut calmer l'anxiété et s'avérer bénéfique, un mauvais diagnostic et un traitement inadapté peuvent causer des torts irréversibles. Les neuroleptiques, par exemple, peuvent causer des tremblements qu'on tente de corriger avec d'autres médicaments qui causent à leur tour des effets secondaires indésirables.

Les services de soutien

Les professionnels comme les travailleurs sociaux, les psychologues, les orthophonistes, les audiologistes et les ergothérapeutes tentent de remédier au nombre croissant d'enfants en difficulté, diagnostiqués comme étant atteints d'un trouble du spectre de l'autisme.

Le personnel de soutien — les enseignants-ressource et aides-enseignants — offre une aide irremplaçable, mais il en faudrait plus.

Les professionnels tentent d'aider les enfants autistes à améliorer leur capacité à entrer en relation avec les autres, à apprendre à communiquer et à devenir plus autonomes, une tâche énorme, compte tenu de la gravité du handicap.

Alors que les travailleurs sociaux offrent aux parents des conseils par rapport à l'aménagement du milieu de vie et des routines au foyer, les autres professionnels interviennent de diverses autres manières. Les psychologues, par exemple, aident à dépister les problèmes d'apprentissage et de conduite, les ergothérapeutes traitent certains problèmes d'adaptation, alors que le personnel de soutien scolaire aide l'enfant à faire des apprentissages spécifiques.

Tous les enfants autistes sont unanimes à dire que ce qui les aide le plus est lorsque les thérapeutes les « entendent penser ». Ils veulent dire par là qu'ils apprécient le fait d'être compris dans ce qu'ils vivent, sans qu'ils aient besoin d'exprimer quoi que ce soit, comme par osmose.

Au fond, les entendre, sans qu'ils n'aient besoin de dire un seul mot, c'est déjà les aimer. Ces enfants n'ont pas besoin de thérapies sophistiquées; les aborder avec douceur suffit.

Sortir de sa cloche protectrice

Les parents qui voient leur enfant autiste grandir souhaitent que l'État lui assure une sécurité du revenu lorsqu'il atteindra l'âge adulte et qu'il cessera de dépendre d'eux. Ils ne voudraient certainement pas le voir contraint de vivre dans la pauvreté.

La médication, comme on l'a vu, est d'un grand secours, mais en fin de compte, ce sont les relations humaines et le milieu de vie qui sont les plus salutaires.

Les personnes autistes disent qu'à tout prendre, malgré les obstacles qu'elles doivent surmonter, elles préfèrent rester qui elles sont, avec leur façon particulière d'apprendre et de s'exprimer, même si elle diffère de celle des autres.

C'est donc à chacun de nous de les regarder autrement, afin qu'elles puissent vivre leur différence le mieux possible.

2 LA TÊTE AILLEURS

*« Nous entrons dans l'ère du consentement informé,
des diagnostics en langage simple
et de la fin du paternalisme médical. »
(Gordon Fairweather, commissaire à la Commission
canadienne des droits de la personne)*

Nous sommes particulièrement sensibles à ceux qui doivent lutter pour surmonter de graves difficultés sur le plan de la santé mentale. Leur combat contre le désespoir et l'humiliation relève de l'héroïsme parce qu'au départ, tout est contre eux.

Puisqu'ils sont limités et affaiblis, on peut facilement les ignorer, en abuser ou les abandonner à leur sort, sans leur offrir l'aide dont ils ont besoin.

Heureusement qu'ils croisent sur leur chemin des intervenants consciencieux qui, dans un acte de diligence, leur tendent la main, même s'ils ont, eux aussi, leur propre combat à mener.

D'autres, par ailleurs, tentent de gérer eux-mêmes leur vie, mais ils n'en ont plus la capacité en raison de leur état défaillant, ce qui pose un dilemme de taille, comme nous le verrons.

Intrigues psychiatriques

Un homme est hospitalisé en psychiatrie et se dit confus, avec raison. Il demande quel est son statut, et on lui répond qu'il est un patient volontaire. Il réplique : « Comme ça, je peux m'en aller quand je veux. »

On le ramène tout de suite à l'ordre en lui disant qu'il est interdit de quitter. Lorsqu'il demande pourquoi, on lui explique qu'il est « volontaire, mais avec des privilèges limités », ce qui signifie qu'il ne peut quitter l'établissement, ni même circuler à l'extérieur, à moins d'être accompagné.

Or, jugeant que quelque chose ne tourne pas rond, il s'adresse à la Commission de recours, se plaignant d'être retenu contre son gré.

Lorsque celle-ci apprend qu'il est volontaire, elle refuse d'abord d'entendre sa cause, puisqu'elle n'est autorisée qu'à entendre les patients non volontaires. Elle se ravise, cependant, par la suite, voyant là une intrigue de la part des psychiatres qui tentent de lui faire avaler une couleuvre. Ils manipulent, en effet, son statut juridique de façon à l'empêcher d'exercer son droit d'appel. Il s'agit ni plus ni moins d'un abus de faiblesse et d'une pure supercherie de leur part.

C'est ainsi que la Commission décida d'entendre le patient, malgré l'opposition des psychiatres. Elle ordonna qu'on accède à son désir de quitter l'établissement, sinon de changer son statut à celui de non volontaire.

Cet incident mit fin à une pratique pernicieuse qui perdurait depuis longtemps et qu'aucun patient auparavant n'avait osé remettre en cause. Il est facile pour ceux qui sont traités en

psychiatrie de se laisser dire qu'ils sont confus, parce qu'on le leur répète souvent, et qu'ils finissent par s'en convaincre.

Un déni déguisé

En réalité, le statut de « volontaire avec privilèges limités » qu'invoquaient les psychiatres était une pure création de leur part et n'avait aucun fondement juridique. En effet, d'après la loi, le statut d'un patient ne pouvait être que volontaire ou non volontaire. Il n'y avait donc aucune ambiguïté.

Ainsi, les patients volontaires auraient dû normalement avoir le droit de quitter à leur gré, mais parce qu'on restreignait leurs privilèges, on leur barrait la route. Ils se retrouvaient alors au même point que les patients détenus, mais sans avoir les mêmes droits qu'eux.

Le plus navrant, c'est que ce pouvoir discrétionnaire et abusif des psychiatres, qui jouaient avec la liberté des gens, faisait partie des mœurs, et personne ne s'en offusquait... jusqu'au jour où la société a pris conscience que ceux qui ont des troubles émotifs ont les mêmes droits fondamentaux que les autres citoyens.

Changer la règle

Il n'est pas simple de changer une règle, une fois qu'elle est bien ancrée dans la vie d'un établissement, surtout si elle a été instituée par la gent médicale, et en milieu psychiatrique par-dessus le marché. C'est ce qui explique que même après avoir été dénoncée par la Commission de recours, la règle concernant les statuts des patients tenait bon. Elle continuait à brimer honteusement les droits des patients volontaires en limitant leur liberté.

En réalité, ils se trouvaient pénalisés à un double titre, d'abord parce qu'ils étaient privés de la liberté à laquelle ils

avaient droit comme patients volontaires, puis parce qu'ils perdaient le droit de recours qui était réservé uniquement aux patients non volontaires.

Heureusement que l'avènement de la Charte canadienne des droits et libertés, suivie de la nouvelle Loi sur la santé mentale, proclamée en 1994, a mis fin à cette pratique en reconnaissant aux patients volontaires le droit au libre arbitre. Détenir et interner quiconque arbitrairement, sans motifs suffisants, était désormais interdit.

La dangerosité, qui était jadis interprétée vaguement comme le risque de causer du tort, fut définie clairement pour y ajouter la notion de « danger grave et imminent ». L'État a cru bon aussi de préciser la définition d'un trouble mental, de fixer des délais concernant l'internement et d'énoncer des critères par rapport à la capacité à consentir.

Il était devenu évident dans l'esprit de tous que le protectionnisme médical ne répondait plus à l'acceptabilité sociale. Il serait impensable, aujourd'hui, de laisser à un seul médecin le soin de décider si une personne doit être internée ou non.

Certains psychiatres avaient tendance à invoquer l'urgence pour interner et traiter les patients récalcitrants contre leur gré, mais l'État a jugé qu'un tel pouvoir était excessif. C'est pourquoi il faut maintenant s'assurer que le danger est grave et imminent pour pouvoir traiter quelqu'un en cas d'urgence.

La capacité de consentir

La question du consentement au traitement est un point crucial dans le domaine de la santé mentale. La capacité d'un individu à comprendre ce qui lui arrive est nécessaire pour qu'il puisse donner un consentement éclairé. Un

consentement ne peut être valide que si le patient est en mesure d'en peser les conséquences. Pour cela, il faut qu'il comprenne la nature du traitement et qu'il soit à l'abri de toute contrainte. Il doit aussi connaître les options possibles, les effets du traitement envisagé et les risques reliés à un refus de traitement.

Il y a toujours le danger qu'une fois informé des risques, le patient refuse de consentir, bien que le traitement lui soit nécessaire. Or, même dans une situation où ne rien faire comporte un plus grand risque que celui d'agir, il faut placer le libre arbitre au-devant du désir de traiter, à moins qu'il y ait un danger.

Afin de prévenir les abus de pouvoir, la prise de décision finale au sujet de l'internement et du traitement est désormais confiée à un Tribunal de la santé mentale. Ainsi, il n'est plus possible aujourd'hui de confier à des soignants la charge de décider ce qui est bon pour les autres et de leur permettre de les interner à leur guise.

Les protections juridiques

Assurer l'équilibre entre le droit de l'individu à l'auto-détermination et le pouvoir de la société de l'arrêter, de le détenir et de l'interner en cas de danger relève de l'acrobatie.

Les nouvelles balises que l'État a fixées, telles qu'elles sont énoncées plus haut, ont pour effet de mieux protéger les droits individuels, mais elles ont provoqué une onde de choc chez le personnel soignant qui était habitué à ratisser beaucoup plus large.

Avant d'interner et de traiter un individu contre son gré, il faut désormais que l'on évalue le risque, qu'on l'avise de

son droit à un avocat, et qu'on informe ses proches des motifs de sa détention.

Il est toujours possible d'interner un individu, mais les pouvoirs de la police, du médecin à l'urgence et du psychiatre ont été réduits. Par exemple, le psychiatre peut le garder en observation pendant trois jours pour pouvoir évaluer son état mental, et il peut même le traiter sans son consentement durant cette période, mais une fois le délai écoulé, il doit s'adresser au Tribunal s'il désire le retenir plus longtemps, et seulement s'il y a un danger pour sa vie ou celle des autres.

Le psychiatre doit aussi établir si l'individu est capable de donner un consentement. S'il en a la capacité, l'individu a alors le droit d'accepter ou de refuser un traitement, et le psychiatre doit s'y plier.

Par ailleurs, le patient peut s'adresser au Tribunal pour accéder à l'information qui figure à son dossier. Son psychiatre peut s'y opposer, mais seulement si cela risque de lui causer un tort sérieux.

L'État a aussi nommé quelqu'un au poste de défenseur des patients et celui-ci peut rencontrer l'individu et l'accompagner lors de la procédure d'appel.

La fin d'un règne

C'est ainsi que fut éliminé le pouvoir de détention arbitraire en psychiatrie. Il était devenu évident que le pouvoir de « parent de la patrie » que se donnaient les psychiatres pour protéger les personnes dérangées créait des entorses à la Charte des droits et libertés, et qu'il fallait y remédier. Comme on l'a vu, la décision d'interner ou non, la durée de l'internement, ainsi que les critères décisionnels ont été clairement explicités dans la loi.

Tel qu'on peut s'en douter, tous n'ont pas sauté de joie à la venue de ces changements. Alors que certains trouvaient que la détention initiale de trois jours était trop brève pour observer, examiner et traiter les personnes en crise, d'autres ont acclamé cette mesure comme une victoire qui méritait d'être célébrée.

La Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration des droits du déficient mental, le Code des droits de l'homme du Nouveau-Brunswick et la Charte canadienne des droits et libertés ont donné au système de santé mentale le coup de barre qu'il fallait par rapport à la protection des droits humains.

Une saine connivence

Un père avait une fille qui éprouvait des problèmes de santé mentale persistants depuis son jeune âge. Elle était blessée émotionnellement et par moments, elle devenait gravement perturbée.

Chaque fois qu'elle prenait une surdose de médicaments ou qu'elle s'automutilait, et que son père réclamait de l'aide, les intervenants avaient recours à la méthode forte. On l'internait et on la plaçait sous contention dans une salle d'isolement. Son seul contact avec l'extérieur était le judas par lequel les préposés l'observaient aux quinze minutes.

Après quelques jours d'isolement, bourrée de médicaments — qu'on lui administrait par injection —, on l'intégrait aux autres patients dans une unité de soins, fermée à clé. Lorsque son père allait la voir, il la reconnaissait à peine, puisqu'elle avait l'air d'un zombie, tant elle était amorphe.

Son père se disait qu'il devait y avoir une meilleure façon de traiter sa fille lorsqu'elle était en crise. Il rêvait au jour où les soins qu'on lui donnerait seraient plus thérapeutiques, et surtout plus humains.

Or, il savait à quel point les systèmes, une fois institués, deviennent hermétiques et réfractaires au changement, mais il avait, heureusement, un ami qui occupait un rang élevé sur le plan politique. Son ami n'était nul autre que le vice-premier ministre de la province — et donc, il possédait un pouvoir d'influence considérable — et par bonheur, les deux nourrissaient le même rêve.

Le vent tourne

Nos deux visionnaires ont décidé un bon jour qu'il était temps d'entreprendre une réforme du système de santé mentale dans la province.

Le système, disaient-ils, ne convenait plus aux personnes instables sur le plan émotionnel. Ils étaient tous deux d'avis qu'il fallait trouver mieux que de longues hospitalisations à répétition et des traitements dégradants pour venir à la rescousse de ceux qui étaient atteints de problèmes de santé mentale persistants.

Le système était ainsi fait que tous ceux qui avaient des problèmes émotifs quelconques, qu'ils soient d'ordre affectif ou autres, prenaient vite le chemin de l'hôpital psychiatrique. Leur prise en charge en milieu institutionnel coûtait cher et engouffrait la plus grande partie du budget consacré à la santé mentale. Ceux qui devaient intervenir sur le terrain devaient se contenter des miettes.

Le système qu'envisageaient nos deux visionnaires était tout autre : ils souhaitaient rétablir l'équilibre entre les services institutionnels et communautaires de sorte que les

personnes en crise puissent demeurer plus près de chez elles et que les intervenants sur le terrain aient les moyens nécessaires pour les traiter. Ils tenaient aussi à ce que leur approche soit valorisante et respectueuse des droits de la personne.

Ainsi est née la Commission de la santé mentale qui jouissait d'un cadre législatif, d'un budget bien garni et d'un statut particulier. Son mandat s'étendait sur une dizaine d'années. Sa nouvelle philosophie ouvrait la voie à des changements en profondeur que les prédécesseurs n'avaient jamais osé entreprendre auparavant.



Une travailleuse sociale s'entretient avec une dame à l'hôpital psychiatrique pour la rassurer en vue de sa sortie et de son retour dans la communauté.

Sur le terrain

Une fois les fenêtres grandes ouvertes, une brise balaya sous le tapis les vestiges de l'ancien système. C'est ainsi que la dimension communautaire, qui avait pratiquement été évacuée, a connu pour la première fois son heure de gloire.

De nouvelles possibilités d'intervention, jusqu'alors inexplorées, ont surgi, notamment le placement temporaire des personnes dérangées chez des particuliers pour un temps de repos.

Les rencontres à domicile, qui avaient été délaissées, ont été rétablies. Non seulement la Commission les autorisait, mais elle les encourageait. Elles permettaient de mieux saisir la capacité à s'adapter, les modes de communication et les aspects sociaux et culturels, des facteurs importants pouvant freiner ou favoriser le rétablissement.

Les intervenants pouvaient aussi cerner certaines sources de stress et faire des observations qu'il aurait été impossible d'effectuer en clinique, à commencer par le mode de vie de l'individu, son niveau de revenu, ses occupations et l'état de son logement.

Plus encore, les professionnels pouvaient déceler, lors des rencontres familiales, la façon dont la personne interagissait avec ses proches, un élément qui est imperceptible dans un milieu institutionnel.

Les interventions familiales

L'entourage d'une personne aux prises avec des problèmes de santé mentale est primordial pour l'aider à se rétablir. En intervenant auprès de la famille et des proches, le professionnel peut mieux rassurer la personne encore fragile et instable. La famille peut être mise à contribution en proposant des arrangements alternatifs, car comme on le sait, toutes les solutions ne se retrouvent pas du côté des intervenants.

Dans la plupart des cas, les contacts familiaux aident à réduire la tension et à trouver de nouvelles solutions. Cette forme de soutien est naturelle et elle est un complément à

l'aide professionnelle. Lorsqu'une personne reçoit son congé de l'hôpital, par exemple, elle trouve parfois difficile de se remettre d'aplomb, et ses proches peuvent alors lui ouvrir leurs portes pour éviter qu'elle ne se retrouve seule.

Plus l'intervention se fait au naturel, plus les bonnes suggestions recèlent, causant habituellement moins de dépaysement et d'inconfort que les interventions en clinique. Bien souvent, les interventions familiales s'avèrent pacifiantes, apaisantes et rassurantes.

Les professionnels observent de visu les gens et leur mode de fonctionnement, puis identifient les ressources à leur disposition. L'examen permet ensuite de mieux interpréter leurs réactions, leurs difficultés, leur fragilité et les luttes qu'ils mènent pour garder leur santé mentale.

Du côté des familles, le soutien social les aide à traverser des moments difficiles. Elles se sentent souvent seules à devoir composer avec une personne fragilisée, aux prises avec des troubles émotifs et des limitations qui perturbent son fonctionnement.

Les interventions familiales permettent aussi au professionnel de fournir de l'information factuelle au sujet des médicaments et des problèmes de santé mentale, en plus de dédramatiser tout le processus lié à l'accès aux soins de santé mentale.

Un vent de fraîcheur

La réforme des services de santé mentale au Nouveau-Brunswick démontre qu'il suffit parfois d'une ou deux personnes qui partagent le même champ de vision et qui travaillent en tandem pour que s'effectue un changement social.

Grâce à la latitude que leur accordait la Commission de la santé mentale, les professionnels ont pu avoir recours à des moyens plus efficaces qu'auparavant de traiter les personnes dérangées et en crise.

La Commission a surtout permis de garder un plus grand nombre de personnes dans la communauté, près de leurs proches, plutôt que de les entasser dans des hôpitaux psychiatriques pendant de longs séjours, comme cela se faisait.

La mise sur pied de cette commission eut un retentissement qui se fait encore sentir aujourd'hui. Elle est l'exemple parfait de visionnaires qui ont ouvert grand une porte qu'il devient ensuite difficile de refermer.

Autres temps, autres mœurs

Un jeune, qui a une déficience intellectuelle, est interné depuis des années dans un hôpital psychiatrique. Il ne requiert pas de traitements en santé mentale. Il est là uniquement parce qu'il a une déficience.

Il pourrait être dans la communauté, mais non, sa famille, les intervenants et le grand public se sont habitués à le voir là, et ils considèrent que cela est normal.

On l'a enfermé avec une trentaine d'autres, comme lui, dans une grande salle fermée à clé. On a même pris soin de grillager les fenêtres pour éviter les fuites. Le soir, on l'assomme avec des médicaments, puis on le place dans un dortoir pour la nuit.

Il est souvent en crise, et cela se comprend. L'oisiveté entraîne des sautes d'humeur et des altercations. Le seul moyen dont les préposés disposent pour calmer le jeu est de

placer ceux qui s'agitent sous contention dans des salles d'isolement. Les préposés sont de simples gardiens dont les fonctions principales sont de vêtir les patients de longues jaquettes qui traînent jusqu'à terre, de les alimenter, puis de distribuer leurs médicaments.

C'est le traitement que dictaient les mœurs de l'époque, il y a une quarantaine d'années, et peu s'en scandalisaient. Heureusement qu'est survenue la Charte canadienne des droits et libertés, qui reconnaît l'égalité de traitement à tous les citoyens, et qui a changé la donne, comme nous le verrons.

La déficience intellectuelle

Un certain nombre d'individus ont l'infortune de naître avec une déficience intellectuelle. Cette limitation fait qu'ils sont complètement à la merci de ceux qui veillent sur eux.

Jusqu'aux années 1980, la société, qui voulait bien faire, n'avait d'autre moyen de leur venir en aide que de les enfermer dans des établissements psychiatriques, et comble de malheur, ils étaient voués à y rester toute leur vie. La société agissait ainsi parce qu'elle croyait que ceux qui avaient un handicap intellectuel devaient être « soignés », et donc, les prenait en pitié.

D'autres gens, par ailleurs, craignaient ceux qui avaient une déficience et clamaient qu'il fallait se protéger d'eux. Tant et aussi longtemps qu'on les gardait enfermés derrière des portes verrouillées, le reste de la société pouvait dormir tranquille.

C'est aussi parfois par défaut qu'on les internait, puisqu'il n'y avait aucun autre endroit pour eux dans la communauté, et les familles ne pouvaient en prendre soin pour diverses raisons indépendantes de leur volonté.

Des personnes de vision

Heureusement que l'on retrouve dans tous les secteurs de la société des personnes de vision qui remettent en cause les structures et qui contribuent ainsi à l'avancement social.

À l'époque où l'on enfermait encore ceux qui avaient une déficience, des professionnels, comme des psychologues et des travailleurs sociaux, nourrissaient le désir d'améliorer le sort de ceux qui avaient un handicap intellectuel. Ils voulaient leur donner l'occasion de vivre dans la communauté de la façon la moins restrictive possible, proches de leur famille, entourés d'individus qui s'attacheraient à eux et qui leur ouvriraient une fenêtre sur le monde.

Leur vision était claire, et sur ce point, les professionnels n'étaient prêts à aucun compromis. Ils étaient convaincus que les personnes ayant une déficience étaient capables d'apprendre en quelques semaines ce qu'elles ne réussissaient pas à apprendre en institution, si on employait les bons moyens pour y parvenir. Ils se disaient aussi qu'il est impossible dans un contexte institutionnel de se préparer à la vie communautaire, puisque ce qu'on y apprend n'est pas transférable dans la communauté.

Les professionnels jouissaient de l'appui de solides alliés : les dirigeants de l'hôpital psychiatrique et les défenseurs des droits de la personne. Ces derniers exerçaient des pressions auprès de l'État pour faire débloquer les crédits nécessaires afin de sortir les personnes déficientes des milieux hospitaliers et leur offrir des soutiens adéquats, une fois réinsérées dans la communauté.

La partie, cependant, était loin d'être gagnée, comme cela arrive chaque fois que les précurseurs entreprennent un

virage significatif. Ce que les professionnels ignoraient, c'était la résistance féroce qu'ils allaient devoir affronter de la part du corps médical qui croyait fermement que ceux qui avaient une déficience requéraient des services psychiatriques, au même titre que les autres patients.

Aux yeux des psychiatres, tous ceux qui séjournèrent à l'hôpital psychiatrique étaient de facto sous leur gouverne, pour ne pas dire sous leur emprise.

Il n'y avait, par conséquent, qu'un seul moyen de soustraire les personnes déficientes du modèle asilaire : créer, au sein même de l'hôpital, un secteur distinct qui leur serait réservé. Les regrouper ainsi permettrait de substituer le modèle psychosocial au modèle médical et de remplacer la médication par des programmes facilitant l'acquisition d'habiletés.

Le point tournant

Le projet de réinsertion, tel qu'il avait été conçu, a fait un bond de l'avant lorsque les psychiatres ont donné à ceux qui avaient une déficience leur congé médical. Cela signifiait qu'ils n'étaient plus dès lors des patients de l'hôpital, mais des résidents, même s'ils continuaient à séjourner à l'hôpital.

La transformation d'un secteur de l'hôpital en un centre pour la réinsertion communautaire a marqué une grande première dans les annales psychiatriques. Le virage eut un rebondissement majeur sur ceux qu'on appelait désormais des « résidents », plutôt que des « malades ». Ils apprirent à se tenir propres, à s'habiller et à bien se conduire lors des sorties, en somme à se préparer à vivre dans la communauté.

Les dortoirs ont cédé la place à des chambres semi-privées. Ils s'habituaient à voir des tableaux sur les murs, des rideaux aux fenêtres et des couvre-lits. Les portes étaient déverrouillées et les visiteurs étaient chaleureusement accueillis.

Plutôt que de placer en isolement ceux qui étaient en crise, on leur fournissait les services d'un préposé qui leur donnait une attention individuelle, évitant ainsi le recours aux médicaments et aux contentions.

Forts de l'appui des autres professionnels, des dirigeants de l'hôpital et des défenseurs voués à la cause de la réinsertion, les travailleurs sociaux ont entrepris de rencontrer les parents en groupes pour apaiser leurs craintes. Leur but était de renforcer les liens familiaux pour ouvrir la porte à la réinsertion.

Les professionnels ont toutefois dû prendre leur mal en patience, malgré leur empressement à voir le projet de réinsertion se concrétiser. Il fallait bien qu'ils donnent au système le temps de mettre en place les ressources nécessaires dans la communauté avant que les personnes ayant une déficience puissent quitter l'hôpital.

Le grand jour arrive

Tel un fruit mûr qui tombe de l'arbre, un jour, ceux qui avaient une déficience ont enfin pu quitter l'hôpital. Le retour à une vie normale dans la communauté fut pour la plupart une véritable délivrance, eux qui vivaient jusqu'alors en milieu psychiatrique.

Des résidences adaptées ont été spécialement aménagées pour les accueillir. Les éducateurs se sont chargés de leur montrer à calculer, à pratiquer des sports, à se faire des amis et à magasiner, des activités auxquelles ils n'avaient

jamais été exposés auparavant, lorsqu'ils erraient, oisifs, dans de grandes salles à l'hôpital, sans aucune stimulation.

Quelques-uns ont pu intégrer le marché du travail à titre d'apprentis, grâce à l'aide de moniteurs qui leur ont enseigné des métiers, tel que celui d'étalagiste dans les épiceries.

C'est ainsi que ceux qui avaient été relégués à l'ombre et à l'oubli depuis des années ont découvert une nouvelle vie. Ce fut l'aboutissement heureux d'un effort concerté en vue de leur redonner la place qui leur revient depuis toujours au sein de la société.

Rêver tout fort

Un jeune demeure chez ses parents. Il passe son temps à regarder la télé, enfermé dans sa chambre, et cela les inquiète. Ils essaient bien de le faire voir par des professionnels, mais il refuse toujours. Il a érigé une barrière autour de lui et il repousse tous ceux qui tentent de l'aider.

Ses parents vont finir par flancher si rien n'est fait, car ils sont rendus au bout du rouleau. Ils voient bien que leur fils a besoin d'aide parce qu'il n'a aucun souci pour son apparence, n'a pas d'amis, et laisse entendre, par moments, que quelqu'un dans sa tête lui ordonne de faire des choses.

Ils sont convaincus que ses troubles mentaux sont apparus quand il a commencé à consommer. Chose certaine, il est sur un sentier qui le mènera tout droit vers un précipice, si rien n'est fait, car plutôt que d'avancer dans la vie, il ne cesse de régresser.

Il est de bonne nature, et cette qualité fait en sorte qu'il a un minimum d'entregent. On peut l'amener à échanger quelques mots, ce qui est bien, car d'autres, qui sont aussi éprouvés que lui, en sont totalement incapables. Mais, hélas! quand il s'exprime, c'est un enchaînement de mots incohérents. Lorsqu'on prête l'oreille à ce qu'il dit, on découvre qu'un monde étrange l'habite : il croit que de puissants ennemis vont venir l'assaillir, mais que la milice sera là pour régler leur compte et déjouer leur complot.

À vrai dire, quand il parle, c'est comme s'il rêvait tout fort. Les idées surgissent pêle-mêle dans sa tête et son discours est décousu. Son cerveau, de toute évidence, ne distingue plus la fiction de la réalité. Il ne fait que fabuler en espérant construire des châteaux en Espagne, dès qu'il fera fortune.

Son monde, purement virtuel, ne l'empêche pas de suivre quelques routines de la vie quotidienne, comme s'alimenter et s'habiller, mais il se nourrit dans sa chambre et dort très peu et très mal, et ainsi, son cycle du sommeil est complètement perturbé. Tout compte fait, il vivote, rien de plus. Il tourne en rond, sans penser un seul instant que sa vie pourrait être autrement.

Comble de malheur, les fonctionnaires ont mis fin à son aide sociale quand ils ont vu qu'il n'avait pas fourni les rapports médicaux qu'ils avaient exigés. Du coup, il a perdu son seul moyen de subsistance et l'accès gratuit aux soins oculaires dont il a tellement besoin.

Heureusement que ses parents sont à ses côtés et qu'ils lui procurent le nécessaire, mais ils ont eux-mêmes un faible revenu et n'en peuvent plus d'avoir la charge de leur fils depuis des années.

Or, un jour, il s'est produit un revirement spectaculaire quand, par miracle, le jeune accepta de voir un médecin qui le dirigea sans tarder en psychiatrie. Pour lui, ce fut la fin d'un long calvaire. Ses troubles mentaux ayant été traités, il eut le sentiment de recommencer à vivre. Maintenant, il va beaucoup mieux.

Sauvé par les bons soins

Non seulement a-t-il pu bénéficier des soins en psychiatrie, mais son séjour à l'unité psychiatrique lui a fait connaître des personnes qui s'intéressaient à lui et qui le sortaient de son isolement. Ces contacts lui ont été aussi bénéfiques que la médication et la psychothérapie.

À l'unité psychiatrique, il a rencontré des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux, des infirmières et des ergothérapeutes qui l'ont aidé à voir sa vie sous un nouvel angle.

À sa sortie, il eut la chance d'avoir l'appui de quelques personnes de sa communauté qui avaient déjà vécu des problèmes semblables aux siens et qui le comprenaient parfaitement.

Ces personnes, qui sont devenues éventuellement ses amis, l'ont grandement encouragé à faire des activités sociales, et donc, à rompre la solitude. De plus, elles l'accompagnaient et lui fournissaient un moyen de transport à ses rendez-vous.

Les pairs aidants

Retourner vivre chez soi, après un séjour en psychiatrie, présente parfois des défis particuliers dans les milieux caractérisés par l'isolement géographique.

D'abord, les services spécialisés sont tous situés dans les grands centres, ce qui rend le suivi clinique plus difficile. C'est ce qui explique pourquoi les gens se ruent vers les services d'urgence quand ils sont mal en point, ceux-ci étant les seuls points de contact disponibles après les heures de bureau.

Au service des urgences, le médecin traitant consulte les psychiatres, mais par voie téléphonique, ce qui n'est pas aussi bien que lorsque le contact se fait en personne, comme c'est le cas dans les hôpitaux régionaux.

Et puis, les services communautaires ont perdu de leur lustre. Comme on l'a vu plus haut, l'approche consistait jadis à traiter les gens dans leur collectivité et l'on s'appliquait à trouver des traitements alternatifs à la psychiatrie. Le personnel tenait compte des facteurs sociaux, culturels et familiaux, mais peu à peu, cette approche s'est effritée pour prendre un caractère institutionnel.

Cela dit, les avantages à vivre en milieu rural l'emportent parfois sur la vie urbaine en raison d'une plus grande proximité sur le plan des rapports entre les gens, de la qualité des échanges et de la nécessité d'inventer des solutions de fortune.

Les centres d'activités destinés aux personnes atteintes de troubles mentaux offrent l'occasion de se rencontrer, de créer de nouvelles amitiés et de goûter des moments de plaisir dans la convivialité. Les usagers peuvent aussi participer à des activités, ce qui les sort de leur isolement. Ceux qui se sentent pointés du doigt en raison de leurs problèmes de santé mentale s'y sentent acceptés, aimés et soutenus, sans avoir peur d'être jugés et rejetés, ce qui leur fait un grand bien.

Enfin son cerveau se repose

Le jeune dont il est question ici a ressenti un peu d'espoir quand il a pu pénétrer un monde qu'il ignorait totalement et qui lui ouvrait une porte sur la vie. Sa condition demeure précaire, mais elle est stable, et il s'est débarrassé de ses rêves saugrenus, ce qui, pour lui, est un immense progrès.

L'accès à une pension d'invalidité et à des soins de santé complets, les échanges avec les amis, en plus du soutien des pairs aidants, l'ont sauvé. Ils lui ont permis de devenir beaucoup plus autonome qu'il ne l'était avant sa prise en charge psychiatrique.

Un esprit plus clair, la socialisation et un mode de vie plus normal se sont substitués aux rêves grandioses que son cerveau nourrissait jadis et qui l'entraînaient vers un puits sans fond. Son salut n'est plus désormais dans sa fuite, mais dans son retour au monde réel.

Soigner avec compassion

Une fillette avait subi une lésion au cerveau à la suite d'un accident, lorsqu'elle était toute jeune. Elle passait beaucoup de temps alitée, sinon elle était confinée à un fauteuil roulant, incapable de se mouvoir, de converser et de s'occuper d'elle-même. Sa paralysie cérébrale et les multiples complications qui s'ensuivirent la rendaient totalement invalide.

Comme ses parents avaient une assurance-accident qui prévoyait ce genre de risque, ils entreprirent des démarches auprès de leur assureur en vue d'obtenir des indemnités. Ils obtinrent, par l'entremise de leur avocat, ce qu'ils considérèrent à ce moment-là, un bon règlement.

L'assureur s'engageait à verser à la fillette des indemnités tout au long de sa vie. Le montant des versements mensuels était prédéterminé et il augmentait graduellement au rythme du coût de la vie. À première vue, il s'agissait d'une bonne formule qui assurait à l'enfant une sécurité financière tout au long de sa vie, un arrangement qui convenait à l'enfant et à ses parents.

Ceux-ci, cependant, se sont vite rendu compte qu'ils n'avaient pas la force de fournir à leur enfant une assistance continue. En effet, sa paralysie faisait en sorte qu'il fallait qu'elle soit nourrie par gavage et qu'on lui assure des soins médicaux spécialisés et divers autres services thérapeutiques. En peu de temps, tel qu'on pouvait s'y attendre, ils se sont épuisés.

Par ailleurs, les indemnités versées par l'assureur étaient loin de couvrir tous les frais, puisque les soins et les services dont l'enfant avait besoin avaient été largement sous-estimés lors de l'entente de règlement. Par conséquent, les frais réels dépassaient de beaucoup les revenus consentis par l'assureur.

Un curateur est nommé

Les parents, qui se trouvaient alors dans une impasse, s'adressèrent à la cour pour qu'elle charge quelqu'un de s'occuper des soins et des affaires financières de leur fille.

La cour acquiesça et nomma un curateur dont le rôle était de veiller au bien-être de l'enfant qui, tel qu'indiqué plus haut, devait dépendre continuellement des autres pour ses besoins quotidiens, voire pour sa survie.

Le curateur devait veiller aux affaires de l'enfant. Il jouissait, pour ce faire, de l'autorité qui lui avait été

conférée par le tribunal. Dès qu'il fut nommé, il s'attela à la tâche, à commencer par trouver une résidence adaptée où l'enfant serait placée et soignée par du personnel spécialisé.

En plus de lui assurer les meilleurs soins possible, il devait aussi gérer ses affaires financières. C'est donc lui qui recevait chaque mois les factures, et qui les payait.

Il se rendit compte très vite, comme l'avaient fait auparavant les parents de la fillette, que les dépenses étaient supérieures aux fonds versés par l'assureur, parce que l'enfant exigeait plus de soins qu'il en avait été prévu. Elle nécessitait des soins personnels en permanence, de l'aide au repositionnement, de l'alimentation par gavage, de la réadaptation, des hospitalisations fréquentes et divers types d'équipements et d'accessoires.

De nombreux intervenants s'occupaient d'elle, à savoir des médecins, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes, des inhalothérapeutes, des infirmières et des travailleurs sociaux — sans compter le personnel de la résidence adaptée, et ceux qui lui procuraient des soins de relève occasionnels.

Or, le curateur était l'unique décideur en matière de gestion des biens personnels de la fillette. Ses responsabilités étaient bien définies : il devait déposer dans un compte bancaire les fonds versés par l'assureur, payer les soins personnels requis par l'enfant et mettre quelques fonds en réserve pour répondre aux urgences et aux dépenses imprévues. Cependant, malgré tous ses efforts, il n'arrivait toujours pas à équilibrer son budget.

Ainsi, il se tourna vers l'État pour que celui-ci assume une certaine partie des frais. Après avoir négocié un plan de services individualisé, non sans beaucoup de difficulté, les

fonctionnaires et lui parvinrent à s'entendre sur les responsabilités qui incombaient à chacun et le montant des subventions, au grand soulagement du curateur.

Le curateur prépare le testament

Pendant ce temps, d'un mois à l'autre, l'enfant ne faisait que dépérir, malgré sa combativité. Les intervenants eurent beau l'entourer des meilleurs soins et lui assurer le plus de confort possible, ses forces vinrent à manquer.

Ses parents, qui voyaient sa fin de vie approcher, tenaient à hériter de ses affaires personnelles après son décès, mais hélas! la jeune femme, qui avait alors atteint l'âge de la majorité, n'était nullement capable de faire un testament. Les parents demandèrent donc au curateur de s'en occuper.

Ce n'était pas là une mince affaire, car le curateur ne pouvait répondre à leur demande sans qu'il ne se fasse d'abord autoriser par la cour. Lorsqu'il obtint l'ordonnance en question, il rédigea le testament en conséquence.

La loi est ainsi faite que dans de telles circonstances, la cour peut autoriser qu'un testament soit rédigé et que les héritiers soient désignés en tenant compte de ce qu'elle croit que la personne incompétente aurait souhaité, si elle avait été capable elle-même de faire son testament.

Lorsque la jeune femme s'éteignit, ses affaires étaient réglées. Cela évita la bisbille et le curateur put dormir en paix.

Un courant de générosité

Cette personne, dont le corps paralysé l'empêchait parfois de respirer et de se nourrir, était totalement dépendante des autres. Malgré tout, elle a pu bénéficier d'un courant de

générosité qui lui a permis de goûter à la vie dans la mesure où son état le permettait.

Cette histoire n'est pas sans susciter l'admiration par rapport à la façon dont la jeune femme fut soignée. L'ensemble des intervenants et sa famille ont formé une grande chaîne humaine autour d'elle en tentant de prolonger sa vie dans les meilleures conditions possible — un système d'aide empreint d'humanité, il va sans dire.

Dans tous les domaines, nous découvrons des gens de cœur qui inventent des solutions ingénieuses et efficaces aux problèmes humains et dont les interventions témoignent d'une grande compassion.

Le château qui s'écroule

Un homme, qui vieillissait tout doucement, commença à perdre ses moyens, mais petit à petit, si bien que sa perte d'autonomie se fit de façon presque imperceptible.

Au début, ses douleurs aux jointures et aux pieds, accompagnés de troubles digestifs et d'insomnie, le limitaient grandement dans ses activités, mais il réussissait quand même à tirer son épingle du jeu. Peu à peu, cependant, ses forces diminuèrent. Ses mains enflées et ses douleurs intenses l'empêchaient de voir à ses soins personnels et à s'alimenter convenablement.

Sa famille notait aussi des incohérences ici et là, mais elle les balayait sous le tapis en se disant qu'il ne s'agissait que d'incidents passagers. Un jour, elle sentit que la vie de son proche était en danger et décida d'aborder le sujet... une opération fort délicate, s'il en est une, qu'elle aurait préféré remettre à plus tard ou confier à d'autres, moins liés affectivement.

Ce fut le début d'un passage aux enfers. La paix fébrile qui régnait jusqu'alors céda le pas à la mésentente, aux frictions et aux conflits de famille. Ceux qui vivaient à proximité affirmaient que la situation dégénérait rapidement, alors que ceux qui étaient au loin accusaient les premiers d'être alarmistes.

Pendant ce temps, le vieil homme se rendait compte qu'on se mêlait de ses affaires, alors qu'il était convaincu d'être encore capable d'y voir lui-même, comme il l'avait toujours fait. Son anxiété monta d'un cran lorsqu'il apprit qu'on s'apprêtait à lui offrir un soutien à domicile, et qu'on envisageait même son placement dans une résidence pour aînés.

Il vécut pendant quelque temps un grand tiraillement. D'une part, il ne voulait pas entendre parler d'une aide quelconque, disant qu'il n'en avait pas besoin; d'autre part, il se rendait compte que quelque chose ne tournait pas rond dans sa tête. À un moment donné, il confia son désarroi à un ami : « Je crois que je perds la tête ». C'était sa façon d'exprimer le tourment intérieur qu'il vivait depuis qu'on s'ingérait dans sa vie personnelle.

Un jour, un membre de la famille le trouva gisant inconscient dans son logis et il demanda alors qu'on le place dans un établissement résidentiel.

Une fois qu'il fut placé en résidence, le tiraillement se poursuivit encore un peu, le temps de rompre avec ses vieilles habitudes et de s'adapter à une nouvelle routine, mais éventuellement, le calme s'installa. Il avoua à quelques proches du bout des lèvres qu'il ne vivait plus dans l'insécurité puisqu'il pouvait faire appel aux soignants, au besoin, ce qui n'était pas le cas lorsqu'il était chez lui.

Quand le cerveau ne suit plus

Avec le vieillissement, le cerveau ne fonctionne plus tout à fait comme avant. Le vieil homme comprend et assimile moins bien, est moins capable de discerner et de se mettre à l'abri du danger. Alors qu'il affirme que tout va bien, les autres commencent à s'en faire pour lui.

À cela s'ajoutent parfois des problèmes de santé mentale. Les proches remarquent un changement dans son humeur et ses habitudes de vie. Il deviendra, par exemple, intransigeant et revendicateur, ce qu'il n'était pas auparavant. À mesure qu'il se referme, il s'acharne à trouver lui-même le remède à ses maux.

Peu à peu, il devient méfiant et s'entoure de secrets. Il prend tout pour des reproches et se sent rejeté par ceux qui l'aiment. La dépression n'est jamais très loin et souvent, il essaie de la masquer, ne laissant rien paraître à l'extérieur. La crainte du jour où l'on décidera de le prendre en charge ne fait qu'augmenter sa tension.

L'entourage réagit

La famille s'inquiète, avec raison. Le vieil homme est replié sur lui-même et ne répond plus au téléphone. En somme, il ne donne plus signe de vie et devient de plus en plus vulnérable.

Il tente de régler lui-même ses problèmes de santé et de sommeil, de peur qu'on ne le laisse plus retourner chez lui s'il se présente aux services d'urgence.

L'état de son logement laisse à désirer, à commencer par le manque d'entretien, à l'intérieur comme à l'extérieur. À mesure que les jours passent, il est de moins en moins apte à s'organiser et à accomplir les activités de la vie quotidienne.

S'il est propriétaire de son logement et que celui-ci devient insalubre et peu sécuritaire, il est possible que les autorités sévissent et qu'elles forcent son éviction. Elles peuvent aussi procéder à la vente publique forcée de ses biens si les taxes foncières sont impayées.

Une grande part de la responsabilité retombe sur les épaules de la famille qui parfois, de guerre lasse, doit demander aux autorités d'intervenir pour prendre les mesures qui s'imposent.

L'évaluation du risque

Les travailleurs sociaux ont le pouvoir de mener des enquêtes pour évaluer le risque, de réclamer des examens médicaux et même de placer l'aîné sous un régime de protection, mais ils doivent tenir compte de ses désirs, dans la mesure du possible.

Lorsque les médecins jugent que l'aîné est compétent mentalement, il est libre de sa personne et il peut alors refuser les services qui lui sont proposés. La situation se corse, cependant, s'il est jugé inapte sur le plan cognitif. Les travailleurs sociaux doivent alors intervenir et le protéger contre son gré, c'est-à-dire lui fournir les soins et l'attention nécessaires. Les mesures peuvent aller, dans certains cas, jusqu'à une ordonnance de procuration visant la gestion de ses biens et de ses soins personnels.

Les travailleurs sociaux qui évaluent le risque ont toujours en tête la santé et la sécurité de la personne. Ils tenteront toujours de respecter son vœu de gérer sa vie comme elle l'entend, sans subir d'ingérence, mais dans la mesure où sa sécurité n'est pas menacée.

De l'autonomie à la dépendance

Comme on l'a vu, le processus qui a mené au placement en résidence de celui qui était en perte d'autonomie n'a pas été

simple. Chacun tentait de répondre à son désir de demeurer chez lui, coûte que coûte, mais finalement, son vœu n'a pu être exaucé, car sa vie était en danger.

Sa famille se sentait prise entre l'arbre et l'écorce. D'une part, elle entendait son cri qui voulait qu'on le laisse vivre sa liberté, mais elle se souciait, d'autre part, de sa santé et sa sécurité, un équilibre qui n'est jamais facile à atteindre.

Une telle situation est également déchirante pour la société. Doit-elle aller contre la liberté de choix de l'aîné pour le protéger contre lui-même? Doit-elle préserver sa sécurité au détriment de sa liberté? Doit-elle intervenir s'il se laisse aller, sans en être conscient, pour lui sauver la vie? En somme, doit-elle opter pour la dignité du risque?

Le principe suivant peut aider la famille à prendre la meilleure décision : faire ce qu'elle croit que l'aîné aurait fait, normalement, s'il avait été agile d'esprit. Quant à la règle de la confidentialité, elle doit être respectée au nom de la vie privée, mais il convient parfois, parce qu'il y a urgence d'agir, de limiter cette règle. Il faut comparer les bienfaits attendus avec le risque qui découlerait de l'absence d'agir, et des deux, choisir la mesure la moins attentatoire possible.

3 OUTILLER LES ÉCLOPÉS

« Une société ne devrait pas avoir le droit de laisser quelqu'un derrière. » (Anonyme)

Dans ce chapitre, nous nous tournons vers les éclopés de la vie, ceux qui vivent en marge, incompris et désorganisés, en raison des nombreux obstacles qu'ils doivent surmonter.

Ces individus, qui nous apparaissent comme de bons vivants, totalement indifférents à ce qui leur arrive, sont, en réalité, incapables de s'intégrer et de s'adapter et souvent ignorés, parce qu'ils n'ont pas de symptômes physiques permettant de les déclarer invalides.

Souvent, l'injustice dont ils sont victimes est mesquine, puisque les services qui leur sont destinés les excluent de façon systémique, sans que les autorités en soient conscientes.

Nous verrons comment des fonctionnaires bienveillants réussissent à percer la façade et à déceler les limitations qui, pour d'autres, sont tout à fait invisibles. Leurs interventions deviennent un cadeau du ciel pour ces éclopés de la vie.

De la chaleur pour ceux qui gèlent

Un vieux couple est chez lui, gisant dans le froid, sans électricité et sans nourriture, mais les deux partenaires refusent de quitter leur logis.

Les voisins ignorent à quel point ils sont en détresse, puisqu'ils ne se mêlent à personne. Au fil des ans, ils se sont coupés du monde extérieur et ne demandent de l'aide de personne.

Les conjoints sont limités intellectuellement, ce qui explique en partie pourquoi ils croupissent silencieusement, à l'abri des regards et des contacts. Mais il y a plus : ils refusent de quitter leur maison parce qu'ils craignent qu'elle soit pillée et puis, il n'est pas question pour eux d'abandonner leurs animaux de compagnie qui sont leur seul désennui.

Il est difficile de communiquer avec eux parce qu'ils ont des problèmes d'élocution. Les quelques mots qu'ils prononcent sont à peine audibles, tant ils parlent à voix basse, et puis, ils comprennent à peine la moitié de ce qu'on leur dit.

Des problèmes de santé viennent s'ajouter à la liste et ils ne peuvent se procurer les médicaments qui leur sont absolument essentiels. Comme ils n'ont aucun proche qui peut venir les dépanner, ils sont pratiquement abandonnés à eux-mêmes.

On croirait que ce sont des gens qui ne se contentent de presque rien et qui ne demandent pas mieux qu'on les laisse tranquilles, mais il ne peut en être ainsi, parce qu'ils sont effectivement en danger.

Quand frise la crise

Or, ce qu'il faut comprendre, c'est que cette situation se présente en 2017, au moment où sévit une violente tempête de grésil et de pluie verglaçante qui s'abat sur le Nouveau-Brunswick et qui touche de plein fouet la Péninsule acadienne.

La « crise du verglas », comme on l'a surnommée, provoquera de nombreuses pannes de courant. À certains endroits, des poteaux et des fils électriques jonchent les routes et les entrées de maisons.

La scène est difficile à supporter : un nuage d'anxiété domine les conversations et la population est complètement abasourdie et désemparée face à l'événement tragique qui lui tombe sur la tête.

Au plus fort de la crise, des centaines de personnes sont évacuées de leur demeure familiale et transportées dans des centres de réchauffement, créés de toute pièce, avec des moyens de fortune.

Comme la crise se prolonge, l'État déclare la région zone sinistrée. Les corps policiers, les ambulanciers, de nombreux bénévoles, et vers la fin, les militaires portent secours à ceux qui sont dans le froid et la faim, inquiets et démobilisés.

Tendre la main

Pour en revenir au couple en question, tous n'ont qu'une seule idée en tête : lui assurer une protection, mais comment y parvenir? Ceux qui lui rendent visite ont du mal à pénétrer à l'intérieur de la maison parce qu'il craint d'ouvrir aux étrangers et garde les portes bien verrouillées.

Finalement, un médecin, qui a déjà vu les deux aux services d'urgence, se hasarde. Le couple lui fait confiance, ce qui facilite les choses. Il les convainc de se rendre à une halte-chaleur pour y trouver à manger et à dormir, puisqu'ils n'ont pas fermé l'œil ni mangé depuis plusieurs jours.

À la halte, on les chouchoute en les entourant des meilleurs soins. Ébahis par ce grand élan de générosité, ils voient leur angoisse baisser d'un cran... mais le pire est à venir.

Un dilemme surgit

Les travailleurs sociaux, quant à eux, font face au dilemme suivant : lorsque la crise prendra fin, devront-ils les raccompagner à leur domicile au risque de voir leur situation continuer à déprimer, ou bien envisager leur placement dans une résidence?

La crise s'est résorbée, certes, mais le centre de réchauffement n'est pas une solution permanente. Il faut envisager l'après-crise, peut-être même une prise en charge, une intervention toujours délicate, surtout quand les gens sont dépourvus intellectuellement.

Les travailleurs sociaux devront vérifier l'état de la maison, peser les risques et évaluer le besoin d'assistance, puis dresser un plan.

Tout cela doit se faire, autant que possible, avec des gants blancs et le concours du couple, mais rien n'est acquis. Lorsque les gens ont des difficultés de compréhension, la tâche de les convaincre est doublement ardue. Ils sont habitués à subir leur sort, et les sortir de cette ornière est un travail qui exige beaucoup d'adresse.

Après de longs pourparlers en vue d'amener le couple à faire face aux risques qu'il court, on convient qu'un retour à

domicile est possible, mais à condition d'y affecter un service de soutien.

Le couple ne comprend pas pourquoi une étrangère viendrait à leur rescousse, parce qu'il se dit qu'à partir de maintenant, tout va bien aller. Ce qu'il veut, au fond, c'est retourner à son logis et à ses effets personnels, sans être importuné par qui que ce soit.

Les travailleurs sociaux doivent alors forcer la note et dire aux conjoints que l'alternative est le placement en résidence, puisqu'il y a un risque pour leur santé et leur sécurité, ce qu'ils ne veulent pas entendre non plus.

Finalement, le nombre d'heures de services à domicile est négocié à la baisse et le couple est satisfait du dénouement.

Une stratégie gagnante

En cas de sinistre, l'une des premières tâches qui s'imposent au travailleur social est de faire l'inventaire des personnes vulnérables, à commencer par celles qui sont privées des nécessités de base et qui n'ont plus de médicaments, comme dans le cas du vieux couple en détresse. Il faut faire le mieux possible avec les moyens dont on dispose, quitte à élaborer éventuellement de meilleures stratégies.

Quant à l'État, il doit absolument se prémunir d'un plan d'urgence qui assure un système de réponses structuré et coordonné et une stratégie d'intervention cohérente en cas de crise. Il doit aussi assurer que dès que s'annonce un sinistre, ses services réguliers sont mis en veilleuse et remplacés par une équipe tactique qui a le pouvoir d'intervenir.

En temps de crise, comme on a pu voir dans le cas du couple en question, il n'est jamais facile d'aider les gens en détresse, puisqu'il faut leur assurer une protection tout en respectant leurs désirs, autant que faire se peut. Il est d'autant plus difficile de compter sur leur collaboration lorsqu'ils sont à la fois diminués intellectuellement et angoissés et qu'ils se montrent désintéressés à recevoir les services dont ils pourraient profiter.

Il ne faut pas oublier non plus d'offrir du soutien et de l'accompagnement à ceux qui sont intervenus, parce que souvent, eux aussi, après une crise, en sortent ébranlés.

Changer un « non » en « oui »

Une famille touchant l'aide sociale reçoit une mise en demeure de la Société d'énergie la sommant de payer son électricité au complet sous peine de se voir débranchée. L'angoisse au sein de la famille est à son comble, comme on peut l'imaginer. Si rien n'est fait, ce seront les enfants qui écoperont, car les parents les retiendront à la maison, faute de pouvoir les préparer pour l'école.

L'État ne semble pas s'en soucier outre mesure. Il s'en lave les mains en disant que le paiement de l'électricité relève strictement d'un contrat privé entre la famille et la Société d'énergie, et qu'il n'a pas à s'en mêler.

Or, les enfants ayant eu de graves problèmes de santé, les parents ont dû utiliser l'argent prévu pour payer l'électricité afin de leur procurer les soins nécessaires. Cela explique le retard du paiement de l'électricité. Ce sont là des choses qui arrivent. Les parents tentent d'étirer l'élastique le plus possible, sans recourir à l'État, et parfois, ils se mettent dans le pétrin.

Voilà que la Société d'énergie leur demande maintenant de rembourser immédiatement la dette au complet, mais cette option est impensable, puisqu'ils n'ont plus rien à mettre dans l'assiette. Il est certain qu'ils doivent assumer leur responsabilité, mais dans les limites du faisable et du raisonnable. Un scénario semblable invite à la négociation d'une entente, sans quoi une crise majeure risque d'éclater.

Le recours à un médiateur

Or, un médiateur, qui connaissait la situation, offrit ses services à la famille pour dénouer l'impasse. Comme il possédait des connaissances dans la résolution de conflits, cela facilita le processus.

Il convoque alors à une conférence de règlement les diverses parties, dont la famille, bien entendu. À la rencontre, il fait part des circonstances, puis amène les parties à proposer des solutions au problème. L'une des règles d'or, leur dit-il, est de ne jamais mettre fin à un processus de règlement tant que les parties ne parviennent pas à un accord.

Évidemment, c'est à contrecœur que la Société d'énergie et l'État acceptent de s'asseoir ainsi à la même table. La Société d'énergie n'a qu'une idée en tête : elle veut que la dette soit payée, et pour ce faire, elle force la note. Elle exige le plein remboursement de la dette, qui peut s'élever à quelques milliers de dollars. C'est le seul moyen, dit-elle, d'éviter le débranchement.

Elle a beau dire que l'électricité qu'elle a fournie doit être payée — ce qui n'est pas faux —, mais il demeure qu'elle est une entreprise de services publics qui a laissé trop longtemps traîner les arrérages qui rendent la dette si importante. Elle a tout intérêt, par ailleurs, à éviter de

placer la famille dans une situation de dénuement extrême, car si l'affaire était médiatisée, son image publique serait entachée.

L'État n'est guère mieux, car lui aussi se montre intransigeant. Il se justifie en disant qu'il veut que les gens assument leurs responsabilités, mais il a le pouvoir, même le devoir, de desserrer les cordons de sa bourse afin de prévenir le débranchement, dans une telle situation où une famille est en grand danger.

L'idéal, c'est que dans une impasse comme celle-ci, tous en sortent gagnants, mais pour cela, chacun doit être prêt à faire un compromis. Or, comme cela arrive souvent, personne ne veut en faire.

Un accord de gré à gré est conclu

Toutes les possibilités doivent être examinées avec soin. Le mode de paiement direct, qui consiste à prélever à la source le paiement de l'électricité et à l'acheminer à la Société d'énergie, est le moyen le plus souvent retenu dans de tels cas pour résoudre l'impasse.

Ce n'est pas sans réticence que l'État accepte ce mode de paiement, puisqu'il affirme qu'une telle mesure favorise la dépendance.

À la fin, les parties s'entendent sur le protocole suivant : la Société d'énergie renoncera à son plan de débranchement, à condition que l'État acquitte les arrérages et que la famille, en contrepartie, fasse dorénavant des paiements égaux prélevés à la source, c'est-à-dire directement de son chèque d'aide sociale.

Une fois que le problème en cause est résolu, tout ne s'arrête pas là. Encore faut-il s'assurer que d'autres n'auront

pas à vivre une situation semblable. L'examen critique, suivant la rencontre, invite donc à examiner les règles en vigueur, et à proposer les changements qui s'imposent.

Du côté de l'État, deux politiques sont en cause : la non-ingérence dans les rapports entre les familles et les fournisseurs de services, et l'opposition au mode de paiement direct, soi-disant pour rendre les gens « plus responsables ».

Après plusieurs interventions, et cela, de bien mauvais gré, l'État accepte de modifier sa politique et d'intervenir désormais auprès de la Société d'énergie quand un débranchement est prévu dans une famille à faible revenu. Il accepte aussi une nouvelle règle qui consiste à payer les arrérages pour éviter le débranchement, lorsque des familles sont en danger, ce qui est un gain significatif pour les citoyens dans le besoin.

La Société d'énergie, quant à elle, adoptera comme politique d'être dorénavant plus vigilante en envoyant des mises en demeure de façon ponctuelle, plutôt que de laisser la dette s'accroître démesurément. Elle acceptera aussi d'être plus flexible quand il s'agit de citoyens assistés qui ont pris du retard dans leurs paiements en leur permettant d'acquitter leur dette graduellement, par petits versements, et sur une plus longue période, plutôt que d'exiger des sommes qui sont au-delà de leurs moyens.

La résolution de conflits

Le règlement alternatif de problèmes sociaux par la médiation est un mode d'intervention qui a pu servir dans ce cas-ci, parce que toutes les parties y consentaient. La médiation leur a permis de s'entendre sur une façon de régler les problèmes en négociant une solution acceptable pour tous.

Ce qu'il faut noter, c'est que les parents ont invoqué une défense de nécessité pour justifier une mesure d'exception, un principe qui ne peut être ignoré dans l'administration publique. Le précédent qui fut créé deviendra ensuite la règle, et d'autres personnes dans la même situation pourront éventuellement l'invoquer et réussir à leur tour à faire changer un *non* en un *oui*.

Ce sont les enfants qui, en définitive, ont le plus suscité la clémence des autorités, car la situation était en train de dégénérer, et si le problème n'avait pas été réglé, ils auraient été retenus à la maison.

Une conséquence inattendue

Un type trimait dur pour nourrir sa famille. Il était loin de se la couler douce. Peu scolarisé et sans métier, il travaillait ici et là, du printemps à l'automne, et il réussissait ainsi à joindre les deux bouts, mais à peine.

Comme journalier, il était limité dans le choix de ses occupations. Il travaillait surtout comme débardeur sur les quais, à charger et décharger les bateaux. Chaque année, on le réembauchait parce qu'il avait la réputation d'avoir le cœur à l'ouvrage.

Un jour, il eut la malchance de subir un accident au travail. Sa blessure était grave et il ne put en récupérer complètement, ce qui le laissa partiellement invalide.

Comme il était assuré, il ne tarda pas à soumettre une réclamation en vue de se faire indemniser. Or, son assureur, après à peine quelques semaines de prestations, se figura qu'il était temps qu'il retourne travailler.

Le pauvre, cependant, était dans la douleur et pouvait à peine se mouvoir, mais son assureur avait le gros bout du bâton. Il menaçait de mettre fin à ses indemnités s'il n'allait pas travailler.

Le type expliqua à son agent qu'il ne pouvait plus exercer son métier de débardeur, car celui-ci exigeait un trop grand effort physique.

L'agent lui proposa un plan qui consistait à poursuivre ses études, puis à apprendre un nouveau métier. Hélas! la récupération scolaire fut vite mise de côté, parce que le type avait déjà une cinquantaine d'années et puis, il n'était pas très doué pour l'étude. Il n'était, rappelons-le, qu'un simple ouvrier. Il n'osa pas refuser carrément, cependant, puisque son assureur aurait vu là un manque de collaboration et une raison de plus pour mettre fin à ses indemnités.

Heureusement que l'assureur vit clair et qu'il se ravisa. Il jugea que le retour sur les bancs d'école serait un parcours trop long et trop cher, et qu'un tel investissement de sa part n'en valait pas la peine. Il lui offrit plutôt d'aller travailler pour un autre employeur qui l'affecterait à des tâches légères.

Le type eut le malheur de lui faire part de sa douleur qui persistait. L'assureur soupçonna qu'il s'agissait là d'une feinte dans le but d'éviter le retour au travail, et encore une fois, il brandit la menace de mettre fin à ses indemnités. Le type consentit à collaborer, parce qu'il craignait toujours de se retrouver sans aucune source de revenus, quoique sa douleur était omniprésente.

Or, au travail, les collègues commencèrent à se plaindre qu'il dépendait d'eux pour faire ses tâches et que cela leur donnait un surcroît de travail. Son emploi ne fit pas long feu et son patron le remercia de ses services.

Le patron informa l'assureur qu'il l'avait renvoyé parce qu'il était unilingue francophone, et donc qu'il pouvait difficilement fonctionner dans un milieu anglophone.

L'assureur donna pleinement raison au patron. Il acquiesça que le fait d'être unilingue francophone était un empêchement majeur au retour à l'emploi, pire encore que l'invalidité physique et la faible scolarité. Il offrit alors au type de lui verser une pension à vie, en soulignant dans son avis de décision qu'elle lui était accordée puisqu'il souffrait d'un « handicap majeur » à cause de sa langue.

Le type était dans tous ses états. Accepter une pension signifiait pour lui un aveu d'infériorité et donc un coup porté à son honneur, mais par contre, il se disait qu'il avait trop à perdre en la refusant parce qu'il mettait alors le bien-être de sa famille en péril. Il finit par l'accepter.

Blessé à deux niveaux

Pour des raisons pécuniaires, le type mit ses principes de côté, mais cela ne l'empêcha pas de nourrir de l'amertume envers son assureur.

Il en voulait surtout à son agent, parce que tout au long de son parcours, il sentait qu'il était très empressé à l'amener à « redevenir efficace », voulant dire par là qu'il voulait le voir retourner au travail le plus tôt possible pour pouvoir fermer son dossier.

Chaque fois que son agent le rencontrait, il doutait de la sincérité de ses efforts. Il lui reprochait d'exagérer ses

symptômes et de jouer la victime pour avoir plus d'attention, de sympathie et de bénéfices, l'accusant d'invoquer des prétextes pour éviter de retourner travailler. Il ignorait complètement sa douleur en lui disant qu'il n'avait pas de preuves tangibles pour la justifier — ce qui était effectivement le cas — et donc qu'il était incapable de démontrer qu'elle existait réellement.

Le type essayait de lui expliquer que bien que les examens ne montraient pas sa douleur physique et psychologique, qu'elle était quand même là, mais c'était peine perdue. L'agent n'était pas ouvert à entendre ce genre de propos. Lorsque le type tentait de lui parler des effets de ses blessures sur sa vie personnelle et familiale, l'agent lui disait qu'elles n'étaient pas reliées à son accident et qu'il ne valait pas la peine d'en parler.

Or, le type n'était pas du genre à faire accroire pour éviter de travailler. Déjà, il trouvait cela humiliant d'être arrêté, et puis, son image personnelle en prenait un coup, parce que ses proches en étaient venus à douter, eux aussi, de sa parole, ce qui empirait sa situation.

Il se sentit diminué, lui qui passait pour le plus gros travailleur du coin. Pire encore, il craignait toujours de finir par se convaincre lui-même que ses douleurs étaient fictives, à force de se le faire dire.

Le langage est une libération

Après mûre réflexion, il en vint à la conclusion qu'il était impuissant à changer le regard que les autres portaient sur lui, mais qu'il pouvait modifier son attitude.

Il décida d'expliquer en détail à son agent comment il vivait les suites de son accident et ce qu'il entendait faire pour s'en sortir. Il ne se sentit pas mieux compris, mais au moins, il

ne retenait plus en lui sa colère silencieuse qui lui causait tant de frustration. Mettre des mots sur son ressenti eut un effet libérateur et le sortit de la prison dans laquelle il était enfermé.

Il réussit ainsi à départager sa blessure initiale de celle que lui infligeaient le système et ses proches, une seconde blessure qui était tout à fait extérieure à lui et sur laquelle il n'avait aucun contrôle.

Le jour où il a cessé de s'attendre à ce que tous allaient le comprendre, et qu'il s'est convaincu qu'il était encore utile à quelque chose, une onde de liberté est venue l'habiter. Il est redevenu une personne, plutôt qu'un faiseur d'accroires. Il avait vaincu son sentiment d'impuissance.

Pauvre toit

Une famille était logée à l'étroit dans une bicoque délabrée et irréparable. Le père, un bûcheron, gagnait très peu, et la mère se tenait loin de l'époussette, alors que les enfants n'avaient rien à se mettre sous la dent. Ils avaient donc tous une existence misérable.

Les parents voyaient bien que l'état de la maison se détériorait; ils cherchaient à obtenir de l'aide financière, mais personne ne voulait leur prêter parce que le logement requérait trop de réparations et leur revenu était si modeste qu'ils n'avaient pas les moyens de faire un emprunt.

Or, par coïncidence, l'État venait tout juste d'annoncer un programme de prêts hypothécaires pour la construction de maisons, destiné aux familles à faible revenu vivant en milieu rural. Vu que les paiements hypothécaires variaient

selon le revenu familial, le programme convenait à toutes les bourses.

Bien des gens en milieu rural se précipitèrent pour faire une demande d'aide, mais comme les fonds étaient limités, les réponses se faisaient attendre.

Les parents tentèrent eux aussi leur chance, mais comme l'État faisait la sourde oreille, ils décidèrent d'appeler les fonctionnaires plusieurs fois par semaine, sachant que cette stratégie est généralement efficace. En effet, peu de temps après, ils apprirent que leur dossier avait été ouvert, mais qu'il fallait d'abord procéder à une inspection de leur domicile actuel.

Or, le couple sentait que son talonnement avait frustré les fonctionnaires et il n'était pas sûr que l'inspecteur ferait une recommandation favorable. Heureusement, lors de sa visite, l'inspecteur se rendit compte de la gravité de la situation, et recommanda sur-le-champ qu'un prêt leur soit accordé.

Ce qu'il ignorait, c'est que le couple s'était organisé pour lui faire subir le supplice de la goutte. Il pleuvait ce jour-là et le couple avait placé sa chaise directement en ligne d'un trou dans le plafond, et tout au long de l'entretien, des gouttes d'eau lui coulaient dans le cou.

De nombreux critères d'admissibilité étaient rattachés au programme, comme on peut l'imaginer. L'un d'eux était l'exigence que le couple fasse une mise de fonds, ce qu'il n'était nullement en état de faire. Le père proposa donc aux fonctionnaires d'aller couper du bois sur les terres de la Couronne, et ce bois serait ensuite vendu pour être converti en bois d'œuvre. Ce plan fut accepté, non toutefois sans une certaine réticence de la part des fonctionnaires qui tenaient à respecter la loi à la lettre.

La construction s'amorce

Les documents réglementaires signés, la construction pouvait alors se mettre en branle. Le couple aurait voulu être consulté, car après tout, c'est lui qui contractait un emprunt, mais non, on procédait comme s'il n'avait rien à dire.



Une maison construite en milieu rural pour des parents assistés qui ont contracté un emprunt et qui participent eux-mêmes aux travaux.

Il aurait voulu, par exemple, obtenir certains changements aux devis, comme l'installation de deux salles de bain, plutôt qu'une, mais les fonctionnaires s'y opposaient. Les plans étaient uniformes à la grandeur du pays, et aucun compromis n'était possible. Les fonctionnaires devaient aussi choisir l'entrepreneur à la suite d'un appel d'offres, sans que le couple ait un mot à dire à cet égard.

Le contrat fut dès lors confié à l'entrepreneur dont la soumission était la plus basse. Il bâcla les travaux et donc,

il fallut recommencer, en raison des nombreux vices de construction. Un second entrepreneur fut choisi, mais il était peu scrupuleux et il se faisait payer avant que ses travaux soient inspectés, ce qui était contraire aux règles. De plus, il passa outre aux devis et aux normes de la construction. En voulant réparer les erreurs du premier entrepreneur, il fit pire que lui.

Or, le couple avait confiance que les fonctionnaires mettraient le pied à terre, puisqu'il était le prêteur, mais non, l'entrepreneur reçut son argent avant que ses travaux ne soient complétés. Le couple voyait bien que les fonctionnaires étaient fautifs, puisqu'ils avaient acquitté les factures avant même de vérifier les travaux. Il essaya d'alerter les autorités concernant les irrégularités, mais tous faisaient la sourde oreille à leurs doléances.

Un problème de taille surgit

La maison était à peine construite qu'elle commença à suinter. Parce que l'entrepreneur n'avait pas utilisé le bon type d'isolant, elle ne respirait plus.

Le couple eut beau ouvrir les portes et les fenêtres pour ventiler la maison, le taux d'humidité restait toujours à son maximum. « Utiliser trop d'isolant, ou le mauvais type n'est pas mieux que de ne pas en appliquer du tout », leur disaient les experts en construction.

L'État se trouvait dans de beaux draps; au fond, il était le grand responsable de ce qui se produisait en raison de son manque de diligence.

À sa courte honte, l'État dut se rendre à l'évidence que la nouvelle maison était devenue inhabitable, bien qu'encore toute neuve. Il réussit, par toutes sortes d'entourloupettes, à

révoquer le contrat concernant l'emprunt et proposa plutôt au couple d'aller vivre dans un logement à prix modique.

La famille vécut une dizaine d'années en appartement jusqu'au jour où les enfants quittèrent le domicile familial. Les parents finirent leurs jours dans une résidence pour aînés. Ce n'est qu'à ce moment qu'ils découvrirent enfin la paix et un brin d'aisance.

L'État, quant à lui, dut refaire ses devoirs et retourner à sa planche à dessin, puisqu'il craignait que le mot se répande qu'il favorisait les entrepreneurs aux dépens des emprunteurs. Il ne voulait pas non plus que ses erreurs soient exposées au grand public.

Il s'assura que dorénavant, ses inspecteurs seraient plus vigilants, qu'ils suivraient les devis et les normes avant d'autoriser le paiement des travaux, et qu'ils ne verseraient le solde qu'une fois les travaux achevés. Il s'engagea aussi à ce que les chèques émis à l'ordre des entrepreneurs soient contresignés par les emprunteurs, afin d'éviter que ces derniers se fassent rouler.

L'État revoit ses règles

Il faut, en toute justice, saluer les efforts de l'État dont l'intention était de venir en aide à ceux qui avaient besoin d'un meilleur logement, mais qui n'en avaient pas les moyens. Malgré ses déboires, l'État avait des intentions louables, et il est à souhaiter qu'il instaure d'autres programmes de ce genre.

Pour avoir fait changer les règles, une grande partie du crédit revient, évidemment, au couple qui a exigé que les politiques publiques fassent l'objet d'une révision et d'un ajustement, ce qui eut un effet bénéfique. Grâce à sa perspicacité et à sa détermination, il amena l'État à rendre

plus efficace son programme d'aide à l'habitation et à mieux protéger les intérêts des citoyens.

Les problèmes du couple pesaient lourd sur leurs épaules, mais en fin de compte, il en est sorti gagnant. Retenons surtout de cet exploit qu'il faut toujours avoir une formule de rechange dans sa manche pour se sortir des imbroglios.

Tout jouait contre elle

Une dame avait perdu tous ses moyens à la suite d'un accident du travail. Elle qui était droite et sincère et qui avait le cœur à l'ouvrage, devint soudainement une véritable loque humaine. Peu instruite, sans défense et influençable, elle devenait une proie facile pour ceux qui tentaient de l'exploiter.

C'est ainsi que son patron prit avantage d'elle après l'accident quand il lui conseilla de ne pas en souffler mot à la Commission des accidents, et qu'il lui garantirait en retour une meilleure place au sein de l'entreprise. Or, le patron était de mauvaise foi et il ne tint pas parole, ce qui fit que la dame perdit à la fois son emploi et les indemnités auxquelles elle avait droit.

La Commission non plus n'avait pas les mains blanches. Si elle avait mené une enquête, elle aurait bien vu que sa réclamation pour des indemnités était tout à fait légitime.

Par ailleurs, la dame avait contracté un emprunt pour se procurer un moyen de transport au travail, et son prêt était assuré, mais l'assureur refusa de respecter ses obligations en prétextant qu'il n'avait pas reçu les rapports médicaux en temps voulu.

Or, le médecin traitant était également fautif. Il fit preuve de négligence en envoyant en retard ses rapports à la Commission et en refusant de faire faire des examens plus poussés.

Comme la dame n'avait aucun moyen de subsistance, elle se tourna vers l'aide sociale. Les agents d'aide sociale procédèrent à une évaluation superficielle de son dossier, et comme elle était déprimée, ils la dirigèrent vers les services de santé mentale. Sa participation à une thérapie se retourna contre elle, puisque les agents lui collèrent sur le front l'étiquette de « personne dérangée », et le mot se répandit à la grandeur du bureau qu'elle était « malade mentalement ».

En voulant tout de même l'aider à obtenir une pension, les agents de l'aide sociale l'obligèrent à voir un psychiatre. Celui-ci escamota son diagnostic : il conclut qu'elle ne souffrait que d'un trouble cognitif léger, pas plus, et qu'elle devait apprendre à socialiser. Ce diagnostic empêcha la dame d'accéder à une pension d'invalidité.

Des erreurs de calcul de l'aide sociale s'ensuivirent et se soldèrent par une assistance réduite qui ne lui laissait pas assez pour vivre. En réalité, elle vivait sous le seuil de la pauvreté. Heureusement qu'elle pouvait compter sur sa famille pour arrondir ses fins de mois.

Quand elle vit qu'elle était victime d'erreurs administratives et qu'on ne lui versait pas toute l'assistance à laquelle elle avait droit, elle décida de porter sa cause en appel.

Le Tribunal d'appel refusa de l'entendre parce que le délai prescrit était écoulé, et puis, à son avis, elle n'avait jamais démontré son intention de porter sa cause en appel. Elle expliqua qu'elle s'était plainte plusieurs fois aux agents de l'aide sociale et que son état psychologique l'avait

empêchée pendant un certain temps de veiller à ses affaires. En effet, elle était tellement anxieuse et dépressive qu'elle ne lisait même pas sa correspondance et ne réussissait pas, durant cette période trouble, à vivre une vie normale.

Le désir de se faire entendre

La dame fit plusieurs tentatives infructueuses auprès des divers partis politiques, de la Commission des droits et de son député. Ce dernier réclama une copie complète de son dossier, pour ensuite la laisser tomber sans lui donner signe de vie.

Elle obtint un certain succès, cependant, en intervenant auprès de la Société médicale qui obligea le médecin traitant à lui remettre une copie intégrale de son dossier médical.

La Cour des petites créances lui donna également une bonne écoute lorsqu'elle réclama la restitution de l'assistance qui lui était due. Quelle ne fut pas sa surprise, cependant, lorsque l'État eut le culot de lui réclamer les dépens à la fin de l'audience. La cour, évidemment, a considéré une telle demande frivole et elle l'a vite ignorée, surtout que l'État disposait de fonds illimités pour se défendre, contrairement à la pauvre femme qui n'en avait pas assez pour vivre.

Un revirement de situation

Finalement, la dame rencontra sur son chemin un psychiatre qui prit la peine de faire un diagnostic précis fondé sur l'ensemble de ses problèmes de santé physique et mentale. Son rapport conduisit à l'obtention d'une pension d'invalidité, un bénéfice qui lui avait toujours été refusé auparavant.

Certains de ses problèmes, comme sa faible instruction et certains troubles cognitifs, persistent, mais au moins, le fait de toucher une pension lui permet d'accéder au seuil de pauvreté et de mieux répondre à ses besoins.

La médication contribua beaucoup à stabiliser son état émotionnel qui, jusque-là, oscillait continuellement entre la dépression et les délires ambitieux. Elle eut surtout pour effet de l'éloigner de la drogue qui lui servait de palliatif pour soulager son anxiété.

Les agents d'aide sociale se montrèrent dès lors plus conciliants et mirent fin aux tracasseries administratives qui avaient sur elle un effet dévastateur.

Une lueur d'espoir à l'horizon

La dame voulait quand même en avoir le cœur net et souhaitait que d'autres n'aient pas à vivre les mêmes tourments. Elle s'adressa à l'ombudsman en se plaignant que lui refuser de porter sa cause en appel était une contrainte déraisonnable. Elle lui expliqua qu'elle était dans l'impossibilité d'interjeter appel durant la période prescrite, car elle vivait une grande détresse. Elle ajouta que d'autres provinces font preuve de clémence et qu'elles permettent une prolongation du délai d'appel prescrit en cas de circonstances exceptionnelles.

« Un cas comme le mien, dit-elle à l'ombudsman, mérite un traitement d'exception. Les circonstances étaient indépendantes de ma volonté et m'ont empêchée d'agir en temps voulu. » La réponse de l'ombudsman fut encourageante. Au terme de son enquête, il recommanda à l'État de modifier la loi pour permettre d'interjeter appel après le délai prescrit, lorsqu'il y a raison de le faire.

Aucune mesure n'a encore été adoptée, mais tout laisse croire que l'État acceptera de temporiser et que la loi accordera éventuellement au ministre le pouvoir discrétionnaire de prolonger le délai prescrit en certaines circonstances.

Un remède proportionné au besoin

Il va de soi que le législateur n'avait pas l'intention d'exclure qui que ce soit du droit d'appel concernant l'aide sociale, mais c'est pourtant ce qui se produit dans les faits. La loi, qui, en apparence, est neutre et non discriminatoire, entraîne l'exclusion en refusant d'accorder un délai de grâce à ceux qui sont dans l'impossibilité d'agir.

Grâce aux multiples pressions exercées par la dame, une telle anomalie pourrait bien être à la veille d'être rectifiée. Son insistance pour que la justice l'emporte n'aura pas été vaine. Elle conduira sans doute à une réforme de la loi en ce qui concerne le délai prescrit. Il s'agit d'une immense victoire pour les pauvres et la loi, une fois réformée, sera plus équitable.

Quant à la situation particulière de la dame en question, la désorganisation a cédé le pas à l'amélioration de son cadre de vie. Sa situation est toujours précaire, mais elle est plus viable, et c'est déjà un gain.

Celle qui se faisait rouler

Une dame avait une faiblesse intellectuelle. Même si elle faisait son possible, elle vivait des échecs et des rejets à répétition.

Sa situation était compliquée parce qu'elle était illettrée, et donc peu apte à se débrouiller avec la bureaucratie. Elle

prenait toujours de mauvaises décisions qui la mettaient chaque fois dans le pétrin. En plus de vivre avec une capacité réduite, elle avait une instabilité affective qui faisait qu'elle se jetait dans les bras du premier venu.

À certains moments, elle n'avait aucun oreiller où reposer la tête et allait d'un endroit à l'autre. Or, elle connaissait quelqu'un qui la dépannait de temps à autre, un vieux monsieur qui avait deux fois son âge avec qui elle n'avait pas de lien d'amitié particulier, mais qui agissait auprès d'elle comme son ange gardien autoproclamé. Il le faisait sans arrière-pensée, juste pour lui rendre service. Elle avait chez lui ses quartiers, et il avait les siens.

Chaque fois qu'elle se retrouvait sur le pavé, il lui ouvrait la porte, et comme elle lui servait de bonne compagnie, cet arrangement faisait l'affaire des deux. Une telle manière de faire n'est pas rare dans les milieux ruraux où les sans-logis trouvent un abri chez quelqu'un.

Elle avait une confiance aveugle en lui et lui laissait faire ce qu'il voulait, parce qu'il était chez lui et qu'elle avait besoin de la protection d'un plus fort qu'elle. Puisqu'elle avait coupé les ponts avec ses proches, il était son unique planche de salut et sa seule source de sécurité.

Comme elle ne voyait aucune lumière à l'horizon, bien des nuits, elle était incapable de fermer l'œil, rongée par l'angoisse.

Si ses larmes avaient pu parler, elles auraient crié à l'aide, mais elle tenait à s'occuper elle-même de ses affaires, malgré qu'elle en était incapable.

Ainsi, au fil des ans, sa situation devenait de plus en plus précaire; elle se détériorait. La femme refusait l'aide que les

travailleurs sociaux lui proposaient. Elle craignait qu'ils finissent par exercer un contrôle sur sa vie et qu'elle soit ainsi privée de sa liberté.

Une tuile sur la tête

La situation perdura jusqu'au jour où les fonctionnaires la privèrent de ses prestations d'aide sociale en invoquant le motif suivant : « allées et venues inconnues ». Les agents trouvaient que ses rapports affectifs étaient ambigus et que sa situation, dans l'ensemble, était suspecte. Ils soupçonnaient un double jeu de sa part en tirant profit à la fois du vieux monsieur et des fonds publics.

Pour lui redonner accès à l'assistance, ils l'incitèrent à déclarer qu'elle bénéficiait de services de chambre et pension lorsqu'elle demeurait chez lui. Ainsi, elle pourrait ravoit l'assistance, mais à un taux réduit. Sinon, elle devait se trouver un domicile ailleurs.

Or, elle n'était pas du genre à vouloir contourner les règles et elle n'était pas prête non plus à admettre faussement qu'elle lui payait une chambre et pension, parce que ce n'était pas le cas. Elle ne sentait surtout pas qu'elle formait un ménage avec lui, mais par contre, elle hésitait à s'en distancer parce qu'elle dépendait de lui lorsqu'elle était mal prise. Malgré sa déficience, elle voyait bien qu'on la contraignait à fausser la vérité pour qu'elle puisse ravoit l'assistance, et elle était trop honnête pour faire de fausses déclarations.

La pauvre, qui était malheureusement née pour un petit pain et dont la vie n'était qu'une série d'échecs, fut complètement désemparée face à cette nouvelle tuile qui lui tombait sur la tête : elle perdait le droit à l'assistance. Sa vie était destinée à une fin tragique.

Non seulement avait-elle une faiblesse intellectuelle, elle avait du mal à veiller à ses besoins personnels et on ne pouvait lui demander plus, et voilà qu'elle se trouvait tout à coup sans aucun moyen financier pour vivre. Elle se voyait déjà complètement aux crochets de son « grand frère » pourvoyeur.

L'annonce que son assistance allait prendre fin eut sur elle l'effet d'une bombe. Mais au fond, ce fut un mal pour un bien, car elle dut se résoudre à recourir aux travailleurs sociaux, ce qu'elle n'avait jamais voulu faire auparavant.

Un fonctionnaire diligent

Or, les travailleurs sociaux sont habitués à composer avec des situations complexes et difficiles à gérer, et celle-ci en était une.

Un travailleur social décida d'entreprendre de la sortir du pétrin en se mettant à son service. Il lui proposa de la relocaliser dans un logement subventionné pour qu'elle puisse enfin avoir un lieu de résidence bien à elle, et à bon prix, ce qu'elle accepta d'emblée.

Il lui offrit aussi de l'aide au moment de son déménagement, et comme elle n'avait pas de moyen de transport, il lui trouva un logement au centre-ville, près des services. Elle était au septième ciel, tel qu'on peut l'imaginer.

Ce qui retint l'attention du travailleur social était le fait qu'elle ne réclamait aucune aide, malgré sa grande détresse. Il savait que certains individus, comme elle, sont tellement affaiblis psychologiquement qu'ils ne font plus confiance à personne, même lorsqu'ils sont dans le besoin. Leur réticence à recourir à de l'aide les met en danger, puisqu'ils sont incapables, d'eux-mêmes, de faire les démarches nécessaires en vue d'obtenir les services dont ils ont besoin.

La tranquillité d'esprit

L'aide professionnelle apportée à la dame en question lui a permis de se libérer des immenses tracas qu'elle subissait depuis de nombreuses années. Elle apprécie plus la vie, qui lui apporte maintenant plus de satisfaction.

En lui portant secours, le travailleur social l'a aidée à se trouver un lieu d'hébergement convenable et sécuritaire, et à mener une vie plus ordonnée. Depuis qu'il l'a accompagnée vers un mode de vie plus sain, elle n'est plus en situation de survie. Ce n'est pas tant les gestes qu'il a posés à son égard que le temps qu'il a passé à l'écouter qui lui a fait le plus grand bien.

Ce cas-ci démontre qu'il y a de l'espoir pour ceux dont le fonctionnement est réduit et qui ont de la difficulté à s'organiser, à s'adapter et à accéder aux services, pourvu qu'ils croisent sur leur passage des fonctionnaires diligents pour qui l'empathie passe avant l'observation stricte des règles.

4 RÊVER ET OSER

« Trop de gens, malheureusement, tentent de changer leur idée au sujet de la réalité, plutôt que d'essayer de changer la réalité. » (Anonyme)

Il existe, dans la société, des individus à l'esprit créatif qui font leur marque, chacun à sa façon. Ils rêvent tous d'embellir le monde, et décident un bon jour de le créer, en s'attirant souvent la critique de ceux qui se contentent de les regarder faire et qui leur reprochent d'aller trop loin et trop vite.

Ces précurseurs du changement quittent les sentiers battus pour pratiquer des éclaircies. Ils dégagent ainsi, sans s'en rendre compte, de nouvelles voies qui permettront à d'autres de poursuivre leur chemin dans la vie.

Les exemples que nous relatons dans ce dernier chapitre sont éloquentes et témoignent de la volonté de ces héros du quotidien de corriger certaines lacunes et de mieux nourrir le corps et l'esprit. En somme, faire évoluer la société vers un nouvel état de conscience où les besoins fondamentaux et la dignité citoyenne reprennent leurs droits.

Le médecin traité en vilain

Le « docteur Robin des Bois », un médecin de Toronto, se rend compte que l'allocation de nourriture que touchent les personnes assistées est insuffisante pour bien se nourrir. Il

tente, à sa manière, de forcer la main de l'État pour qu'il leur verse une aide suffisante qui leur permettrait de se nourrir convenablement.

Son crime : prescrire aux personnes qui s'alimentent mal des régimes alimentaires supplémentaires afin qu'ils puissent se procurer des aliments sains.

Son initiative ne fait pas l'affaire de l'État ni de son ordre professionnel. En scrutant ses factures, l'État découvre que la stratégie du médecin lui coûte cher : d'abord, il doit payer ses honoraires qui sont élevés, car les gens accourent de toutes parts pour obtenir des ordonnances, et puis les coûts liés aux régimes alimentaires prescrits, qui s'élèvent à des milliers de dollars par mois, viennent s'ajouter aux frais médicaux.

La compassion mise à procès

Le Collège des médecins, pour sa part, lui reproche d'émettre des ordonnances sans vérifier l'état médical de ses patients, ce qui constitue selon lui une faute professionnelle. Plutôt que de lui remettre un certificat de mérite et une médaille, il se montre sans merci et tente des mesures disciplinaires contre lui.

Le Collège fait venir des experts médicaux qui estiment que les patients n'ont pas été examinés correctement ni évalués objectivement. Ils reprochent au médecin d'avoir accordé le bénéfice du doute à ses patients en les croyant sur parole. Les experts n'attribuent aucune valeur à l'autodéclaration, un système qu'ils considèrent subjectif et intéressé. Ils concluent que les régimes alimentaires prescrits n'ont pas été justifiés par des examens objectifs.

Les nombreux patients qui bénéficiaient des largesses du médecin se ruent vers le tribunal, lors de l'audience, pour

lui témoigner leur appui. Ils manifestent ainsi leur opposition à la poursuite intentée par le Collège des médecins. Cela n'étonne pas puisqu'ils constatent que leur état de santé et leur qualité de vie se sont améliorés depuis qu'ils se nourrissent mieux.

Les groupes qui luttent contre la pauvreté se rangent, eux aussi, derrière les arguments de la défense, mais pour d'autres raisons. Pour eux, le médecin en question ne devrait subir aucune réprobation parce qu'il ne fait que compenser les effets d'une assistance sociale insuffisante. Les faibles taux d'assistance et l'insécurité alimentaire, selon eux, sont les vrais coupables. Ils illustrent, chiffres en main, que les allocations ordinaires pour la nourriture ne permettent pas de demeurer en santé et qu'elles se répercutent par des soins de santé coûteux pour l'État.

Un autre groupe est également présent à l'audience. Ce sont les gardiens de l'ordre établi qui affirment qu'un médecin n'a pas à défendre les pauvres, et que la militance n'a rien à voir avec la médecine. Ils désapprouvent avec véhémence qu'un professionnel puisse se servir des avantages de sa profession pour lutter contre la pauvreté.

Le médecin, qui est le principal intéressé dans cette affaire, prend la parole et explique son geste. Il plaide sa cause en affirmant que ceux qui souffrent d'insécurité alimentaire ont souvent des problèmes de santé chroniques, et que les aider à demeurer en santé est une obligation médicale.

Il demande que l'on tienne compte de ses intentions : il cherchait simplement, dit-il, à compenser les effets du manque d'alimentation adéquate sur la santé de ses patients. À la fin de son témoignage, il affirme haut et fort qu'il ne regrette rien et que personne ne le fera dévier de la cause humanitaire qu'il défend. Il fait remarquer, d'autre part,

qu'une grande partie de ses honoraires sont reversés à l'État sous forme d'impôts, et qu'il en verse une autre partie aux banques alimentaires pour les soutenir financièrement.

Le verdict tombe : il est reconnu coupable d'avoir dérobé les fonds publics pour nourrir les pauvres et ainsi, d'avoir agi de façon non professionnelle. Il perd alors son droit de pratique et tous les privilèges qui l'accompagnent, et ce, pour une période de six mois.

Protéger le public

Ceux qui œuvrent dans le domaine des services personnels et des soins de santé sont contraints de s'inscrire auprès de leur ordre professionnel s'ils veulent pratiquer leur métier.

L'État a la mission de protéger le public, mais comme chaque domaine d'intervention est un champ spécialisé, il en relègue la responsabilité aux ordres professionnels qui s'en acquittent à sa place.

C'est ainsi que par la voie de la réglementation, chaque ordre établit qui a le droit de pratique et comment il doit l'exercer, et les recours dont dispose le public lorsqu'il estime que la qualité du service n'est pas à la hauteur.

Les ordres professionnels ont aussi le pouvoir de révoquer, de suspendre ou de limiter le droit de pratique de leurs membres, et de leur imposer une amende lorsqu'ils dévient des normes de pratique établies.

Or, ce système régulateur est souvent critiqué puisqu'en voulant assurer la protection du public, il impose aux professionnels des conditions de pratique qui deviennent un carcan et une entrave à leur liberté. Il s'agit, cependant, du meilleur mécanisme que l'État a pu trouver jusqu'à maintenant.

D'autre part, la réglementation professionnelle assure que le service public et caritatif passe avant la commercialisation et le profit, et que la poursuite de l'intérêt public soit toujours mise au premier rang.

Un héros ou un vilain?

Comme nous l'avons vu, le docteur Robin des Bois se voue à une forme de militance particulière pour défendre les intérêts du public, mais il le fait ouvertement sans aucune retenue, à la différence de ceux qui le font discrètement pour éviter de s'attirer les foudres de leur ordre professionnel.

Son cas suscite des interrogations à plusieurs égards. D'abord, un ordre professionnel devrait-il avoir le droit d'interdire à l'un de ses membres de poser des actes humanitaires destinés à secourir ceux qui sont dans le besoin, alors même que son code de déontologie l'oblige à le faire?

Décidément, il aurait fallu tendre une branche d'olivier à ce médecin et suivre plutôt la loi du bon Samaritain qui interdit de poursuivre celui qui tente de faire du bien, et qui mérite d'en être félicité.

Plaider sa cause

Les autorités publiques avaient ordonné à une femme âgée de quitter sa maison parce qu'elles la jugeaient inhabitable. Comme elle souffrait de problèmes de santé et d'un manque de revenu, elle n'était pas en mesure d'entretenir convenablement son domicile.

Son agent d'aide sociale insista fortement pour qu'elle déménage dans un meilleur logement, mais la pauvre avait à peine assez d'argent pour subsister, et de toute façon, elle se sentait si faible qu'elle n'aurait jamais eu la force d'entreprendre un déménagement. Elle a donc décidé d'installer une tente dans sa cour et d'en faire sa maison.

Ce type d'arrangement, cependant, ne cadrerait pas bien avec les règles du gouvernement; l'agent d'aide sociale avisa donc la femme qu'il allait fermer son dossier en raison du fait qu'elle n'avait pas d'adresse fixe.

Elle contesta la décision auprès de la Commission d'appel et elle obtint gain de cause. La Commission décida que même si elle dormait sous une tente, son adresse civique restait la même et qu'elle avait donc toujours droit à de l'aide.

Or, comme nous le savons, les autorités n'aiment pas que leurs décisions soient contestées. Elles s'appliquèrent donc à mener une enquête approfondie sur son cas, car elles la soupçonnaient d'enfreindre d'autres règles. À la suite de l'enquête, elles l'ont informée qu'elles avaient décidé de mettre fin à son assistance de façon définitive pour diverses autres raisons.

Elle réclama une copie du rapport d'enquête, mais les autorités refusèrent d'acquiescer, et même de lui remettre une copie caviardée. Elles craignaient, disaient-elles, qu'elle s'en serve à des fins détournées « pour soutirer de l'information secrète et ainsi nuire à l'intégrité du système d'assistance ».

Comme elle n'était pas de nature à courber l'échine facilement, elle se dirigea vers le Commissaire à l'information qui lui donna raison. Il statua qu'en effet, elle

avait le droit d'accéder au rapport d'enquête en question, puisqu'elle était la première intéressée, vu que toute erreur dans le rapport pouvait compromettre son droit à l'assistance. De plus, il était d'avis que le fait qu'elle n'ait pas accès audit rapport rendait les enquêteurs non imputables de leur action. Il ordonna donc que le rapport lui soit remis.

Les autorités étaient encore plus vexées puisqu'elles se voyaient rebutées une seconde fois. Elles refusèrent donc d'obtempérer, prétextant que l'accès à ce genre d'information était restreint par la loi. « Sinon, disaient-elles, les gens essaieront de trouver des failles dans nos rapports d'enquête dans le but de se rendre admissibles aux prestations. »

Or, le rôle du Commissaire est de veiller à ce que les citoyens puissent accéder à toute information privée les concernant. Non seulement il peut prendre ce type de décision, mais il a également le pouvoir de poursuivre les autorités si elles choisissent de lui faire sourde oreille. En ce sens, il peut leur forcer la main, ce qui est bien, car autrement elles ignoreraient simplement ses recommandations.

C'est ainsi que dans ce cas-ci, puisque les autorités refusaient de donner suite à sa recommandation, il revint à la charge et s'adressa à la cour pour qu'elle tranche le litige. Après avoir déposé les documents d'appel et signifié les autorités, celles-ci revinrent sur leur décision et acceptèrent de libérer le rapport d'enquête.

Personne ne s'attendait à ce que les autorités, qui avaient été jusqu'alors si catégoriques en affirmant qu'elles avaient raison, lâchent prise, plutôt que de faire face au système de justice. Elles renoncèrent à l'audience et remirent le rapport

d'enquête à la dame. Par conséquent, l'affaire ne fut jamais entendue par un tribunal, ce qui est regrettable, car les citoyens, lésés dans leurs droits, auraient pu ensuite invoquer cette décision.

L'assistance de la dame ayant été rétablie, elle était satisfaite d'avoir réussi à faire plier les autorités en sa faveur.

Une première dans les annales

C'était bien la première fois dans l'histoire de la province qu'un commissaire à l'information s'adressait à la cour pour trancher une question. Les autres commissaires avant lui s'étaient montrés moins audacieux. Ils tentaient toujours d'éviter les confrontations en négociant avec les fonctionnaires pour résoudre les différends. Ils essayaient de les persuader de divulguer au moins une partie de l'information réclamée, mais jamais intégralement.

Plusieurs ont été déçus du fait que la question du droit d'accès aux rapports d'enquête n'ait jamais abouti à un tribunal, car un jugement à cet égard aurait eu pour effet de forcer les autorités à revoir leur politique. En réalité, la question de fond n'a pu être traitée, puisque le retrait des autorités a mis fin aux procédures.

Nul doute qu'elles estimaient qu'elles n'auraient pas pu gagner cette cause. Aller en justice aurait probablement eu une incidence sur le droit à l'information en général, en particulier sur le droit des individus à accéder à leur dossier intégral, comme c'est déjà le cas dans les domaines de la santé et de l'indemnisation des accidents du travail. Dans ces deux cas, les citoyens se voient remettre une copie de leur dossier personnel, sans aucune réserve, sauf si l'on juge que cela pourrait être préjudiciable à la personne qui réclame une copie de son dossier.

Quoique la dame en question fut satisfaite du résultat, les autorités n'ont jamais modifié leur politique qui est toujours celle d'imposer des restrictions à l'accès à l'information personnelle. Elles s'en sont sorties la tête haute en affirmant qu'elles « évaluent chaque cas en fonction des circonstances », ce qui signifie qu'elles conservent une marge de manœuvre qui leur permet de prendre des décisions qui diffèrent d'un cas à l'autre.

Souhaitons qu'un jour, les obstacles administratifs à l'accès aux rapports d'enquête soient supprimés et que le droit à l'information intégrale, qui figure au dossier personnel de chacun, soit pleinement reconnu. Cela garantira que les décisions administratives soient fondées sur les faits et que les erreurs peuvent être corrigées.

Après tout, l'intention du législateur, en adoptant la Loi sur l'accès à l'information, était de trouver un équilibre entre la vie privée et l'intérêt public. Il existe un certain nombre d'exceptions à la loi, ce qui est normal, mais il va sans dire que les citoyens ordinaires, comme la dame en question, ne demanderont jamais à l'État de divulguer le contenu des dossiers personnels d'autres individus, les débats au conseil des ministres et les enquêtes policières en cours. Ce qu'ils tiennent à savoir, c'est pourquoi ils sont privés des bénéfices auxquels ils estiment avoir droit.

Parler au haut de l'échelle

Le revirement des autorités, dans ce cas précis, est loin d'être banal. Il s'agit, en somme, d'un cas où des prestations ont été refusées à une citoyenne, d'abord parce qu'elle campait sous une tente, puis pour des raisons secrètes qui figuraient dans un rapport auquel elle ne pouvait avoir accès. Après avoir déposé une plainte auprès du Commissaire à l'information, elle réussit à mettre la main sur le rapport, puis à faire rétablir son aide sociale.

C'est un accomplissement majeur de sa part. Il devrait être désormais plus facile pour les citoyens d'obtenir une copie des rapports qui les concernent en invoquant ce précédent. À coup sûr, sa détermination et sa persévérance devraient inspirer d'autres personnes dans la même situation à interjeter appel si elles estiment que leur cause est juste.

Les citoyens ordinaires ne devraient jamais abandonner la partie et se sentir impuissants face à l'appareil public. Ils peuvent toujours s'adresser aux défenseurs publics qui sont là pour assurer la justice administrative. Ils devraient faire comme cette dame et monter jusqu'au haut de l'échelle. Lorsqu'un nouveau regard est posé sur une affaire par une personne neutre, les circonstances sont parfois vues sous un jour différent, et les décisions sont souvent infirmées.

Divorcer à bon compte

Une dame, qui était séparée depuis plusieurs années, décida un bon jour qu'il était temps qu'elle demande le divorce, puisqu'elle avait un nouveau conjoint qu'elle désirait épouser.

Comme elle percevait un faible revenu, elle n'avait aucunement les moyens de retenir les services d'un avocat qu'elle aurait eu à payer à grands frais. Elle décida, par conséquent, de prendre elle-même sa cause en main et de déposer une requête en divorce.

Elle était loin de se douter à quel point le dépôt d'une telle requête est complexe pour la partie requérante qui se représente elle-même. Elle devait d'abord déposer une requête à la cour, signifier l'intimé, attendre sa réponse, soumettre des déclarations sous serment, puis déposer un

dossier complet à la cour. Les démarches auraient été encore plus compliquées si elle avait réclamé de son ex-conjoint la division des biens et une pension alimentaire, mais ce n'était pas le cas.

Elle réussit néanmoins, grâce à un travail ardu et à sa persévérance, à franchir les étapes jusqu'à l'obtention de son divorce.

L'État tente de faciliter la tâche

C'est un fait que tous, à un moment donné, ont besoin de services juridiques et qu'ils doivent alors se tourner vers le système de justice. Au fil des ans, cependant, le système juridique est devenu un processus fort complexe et coûteux et par conséquent, un service inaccessible aux gens qui ont un faible revenu.

Des cris de toutes parts réclament des changements au système juridique. Des personnalités aussi notoires que les anciens juges de la Cour suprême, Beverley McLachlin et Thomas Cromwell, se sont livrées à une critique virulente du système de justice actuel.

Ils ont dénoncé, entre autres choses, le monopole exercé par le Barreau qui fait en sorte que les avocats se sont emparés de la justice et qu'ils en ont fait leur domaine exclusif. Cela aurait peu d'importance si leurs services étaient moins coûteux, mais vu qu'ils sont indispensables, pour les personnes qui ont de faibles moyens, cela cause un problème de taille.

On entend la clameur du public en faveur de nouvelles façons de fournir des services juridiques. Partout, on dénonce le fait que les honoraires des avocats sont trop élevés, surtout pour les personnes pauvres et vulnérables. On déplore aussi que le système adversaire soit trop lourd

et compliqué, ce qui fait que seuls les privilégiés ont accès à la justice. De là à faire surgir un problème d'éthique, il n'y a qu'un pas.

Par ailleurs, l'accès à l'aide juridique est restreint et se limite actuellement au droit criminel et à quelques instances en matière de droit familial. L'idéal serait que l'aide soit accessible à tous les genres de causes et à tous ceux qui ont un faible revenu. Certains entreprennent de naviguer seuls dans le système de justice et décident de s'autoreprésenter, se privant tout simplement des services juridiques dont ils ont besoin.

Les juges demandent parfois à l'avocat de service, qui est présent d'office, de représenter celui qui dépose une requête ou qui s'y oppose, mais il s'agit d'une justice de second ordre. L'audience est alors ajournée pendant quelques minutes, le temps que l'avocat rencontre son client dans une salle extérieure et qu'il prenne connaissance de la cause.

La quête d'alternatives a fait prendre conscience que des assistants juridiques ou « parajuristes » pourraient peut-être tout aussi bien faire l'affaire en certains cas, pourvu que ces assistants possèdent la formation et les compétences voulues et qu'ils soient encadrés par des avocats.

Des fonctionnaires dûment habilités pourraient aussi répondre aux besoins de ceux qui sont en quête de justice, mais qui ne peuvent se défendre en cour. Ils pourraient être chargés d'émettre des ordonnances, et les gens n'auraient alors à recourir aux tribunaux qu'en cas d'échec.

Il faut cependant se mettre en garde contre les solutions de rechange à rabais, comme les systèmes de règlement des litiges en ligne, qui visent à régler à bon marché les réclamations mineures. Le plaignant paie une somme

modique, puis l'affaire se rend à un médiateur, et finalement à un juge, si elle n'est pas réglée. Tout se fait en ligne. Alors qu'une telle cyberjustice plaît à ceux qui cherchent une justice expéditive, elle rebute ceux qui souhaitent une assurance juridique publique universelle, puisqu'elle évacue la dimension sociale et humaine que l'on retrouve normalement dans un recours judiciaire.

Dans certains cas, l'État se tourne lui-même vers les juristes pour présider certains tribunaux. À titre d'exemple, le Tribunal d'appel de la santé mentale et la Cour des petites créances sont présidés par des avocats. La nouvelle Loi sur l'intervention en matière de violence entre partenaires intimes, au Nouveau-Brunswick, fait appel à une « autorité désignée », plutôt qu'à un juge, pour rendre une première ordonnance.

L'idée fait son chemin, mais lentement. Les anciens monopoles sont toujours présents, et le Barreau résiste beaucoup à faire pénétrer des non-juristes dans sa chasse gardée, mais les attitudes conservatrices s'estompent, fort heureusement.

Une justice plus abordable

Il est à souhaiter que la simplification de la procédure de divorce soit le précurseur d'un mouvement qui conduira à un plus grand accès à la justice, et que le recours aux ordonnances de la cour devienne un dernier ressort.

La société tout entière est à la recherche d'autres mécanismes de règlement des différends que le recours judiciaire. Chose certaine, la mentalité a évolué et il est devenu nécessaire d'adapter le droit aux nouvelles réalités, à commencer par l'assouplissement des règles de procédure.

Les gens ordinaires, en réalité, font peu de cas du fait qu'une affaire est résolue sur le plan administratif ou juridique, pourvu que la procédure aboutisse à un règlement. Pour eux, qu'une décision vienne de l'ombudsman, d'un défenseur, d'un médiateur ou d'une commission d'appel, cette décision a la même valeur qu'une décision de la cour. Les ordonnances d'une autorité administrative quelconque ont, à leurs yeux, le même poids que celles venant d'un magistrat.

C'est ainsi qu'un grand nombre de problèmes sociaux pourraient être résolus de façon administrative, et à moindres frais, plutôt que par la voie judiciaire.

Le plaisir de lire

Une femme, éducatrice dans l'âme, se proposa un jour d'ouvrir une bibliothèque dans son petit village.

Elle avait été enseignante pendant quelques années et elle était convaincue des bienfaits de l'éducation populaire. Or, ses proches la décourageaient, car ils craignaient que cela jette un discrédit sur leur village.

Cela ne la découragea pas pour autant. Malgré son apparence douce et conciliante, elle demeurait ferme dans ses convictions, sans jamais dévier de la trajectoire qu'elle s'était tracée.

Elle voyait bien les ravages que causait le manque d'instruction sur les gens de son village. Les fonctionnaires, par exemple, profitaient de leur faiblesse pour les rouler royalement.

Elle décida donc d'ouvrir une minuscule bibliothèque près de chez elle en utilisant le peu de moyens dont elle disposait.

Ses détracteurs lui répétaient sans cesse que son projet serait un échec, mais elle restait sourde à leur critique. Certains citoyens, par contre, l'appuyaient dans ses démarches. Elle n'était pas du genre à vouloir mesurer les résultats de son action, car elle faisait confiance à son inspiration et elle avait le sentiment d'être dans la bonne voie.

Chaque jour, elle accueillait les enfants qui venaient à sa bibliothèque emprunter des livres, et elle essayait de leur inculquer le goût de la lecture. Elle était persuadée que le mouvement vers la lecture ferait boule de neige, ce qui se produisit effectivement.

Cette femme remarquable, vouée à la cause de l'éducation, réussit son pari. Grâce à la lecture, de plus en plus d'enfants s'ouvrirent sur une nouvelle culture qu'ils ignoraient jusqu'alors.

Les parents, quant à eux, comprirent qu'une bibliothèque est un atout essentiel dans la vie d'une communauté, et ils finirent par apprivoiser la bête qu'ils craignaient tant.

Une stratégie efficace

Puisque la dame faisait face à de l'opposition de la part de certains, elle devait gagner leur confiance. Elle avait le pressentiment qu'à la longue, elle finirait par avoir leur appui. Connaissant bien leur mentalité et leur susceptibilité, elle savait qu'elle ne devait pas tout fracasser au passage et qu'elle devait procéder sans précipitation.

Le projet qu'elle envisageait était nouveau et créait une division au sein du village; cela était normal, puisqu'il comportait une part d'inconnu. Ceux qui le discréditaient ne comprenaient pas pourquoi elle y tenait autant.

Heureusement qu'elle avait du doigté et qu'elle jouissait d'une bonne réputation au sein du village. Personne ne doutait de ses bonnes intentions. Plusieurs considéraient que son entreprise était louable et se disaient qu'elle devait sûrement travailler pour le bien du village. Ils la voyaient aussi comme une personne sensible et dévouée dont la seule motivation dans la vie était celle de rendre service.

Par ailleurs, elle avait déjà démontré son savoir-faire, par le passé, en organisant diverses activités paroissiales, ce qui laissait croire qu'elle possédait tous les atouts pour mener à bien sa nouvelle initiative.

Précisons qu'elle finançait elle-même le projet et qu'elle en assumait les risques sur le plan financier. Elle se proposa donc de fournir elle-même un local et de l'aménager à ses frais, en plus d'agir comme bibliothécaire. Elle avait bien essayé d'obtenir des fonds publics, mais elle avait essuyé un échec. C'est ainsi qu'elle avait décidé d'aller de l'avant à son propre compte.

En somme, sa stratégie était habile et astucieuse et elle se montrait prudente. Ce n'est pas pour rien qu'elle y allait à pas de tortue.

Scolarisation communautaire

Sans s'en douter, son modeste projet s'insérait à l'intérieur d'une vision globale de la société intégrant les arts et la culture. Non seulement était-elle en train d'initier les jeunes enfants à la lecture, elle leur transmettait le plaisir de lire, une qualité dont elle avait elle-même hérité de ses parents.

Les tout-petits qui sont exposés tôt à la lecture sont mieux préparés que les autres à l'éventuelle entrée scolaire. Ils sont aussi mieux outillés pour faire des apprentissages tout au long de leur vie.

La lecture, en effet, est un excellent véhicule pour acquérir des habiletés sur les plans de la transmission du savoir, de l'expression orale et écrite et de la découverte du monde extérieur. Elle permet, en plus, de mieux gérer le quotidien et de sortir de la précarité.

Une fois les enfants devenus adultes, s'ils ont goûté au plaisir de lire et maîtrisé la langue, ils sont plus à même d'accomplir des tâches telles que lire le bon dosage des médicaments, comprendre les mises en garde, remplir des formulaires et lire le journal.

Un projet politique

La dame, sans s'en rendre compte, faisait œuvre d'éducation auprès des enfants qui fréquentaient sa bibliothèque. Elle ne s'attendait à rien en retour, sauf d'inculquer chez eux l'intérêt pour la lecture, un peu comme la personne qui plante des arbres, non pas pour elle-même, mais pour les générations à venir qui profiteront de leur ombrage.

Son inspiration comportait également une dimension politique en ce sens qu'elle militait, toujours inconsciemment, pour que tous les citoyens aient accès aux livres, et par ricochet, à l'instruction, peu importe leur lieu de résidence. Comme on le sait, ceux qui sont peu scolarisés sont souvent affaiblis économiquement, et ils ont de la difficulté à composer avec la bureaucratie et le monde des affaires. Améliorer leur niveau d'instruction a pour effet d'augmenter leur capacité à se tailler une place dans la société.

La dame a ainsi démontré qu'il est possible de réaliser un projet d'envergure en ne disposant que de modestes moyens, en d'autres mots que des petits riens peuvent faire toute la différence.

Le goût de la terre

Une dame s'est retrouvée un jour face à son réfrigérateur vide, puisqu'elle avait subi un revers de fortune qui l'avait laissée complètement dépourvue. Elle alla crier famine auprès de l'État qui la dirigea vers une banque alimentaire pour un dépannage en nourriture. La banque lui expliqua qu'il lui fallait un laissez-passer pour pouvoir accéder à de l'aide.

Or, la dame connaissait un avocat qui avait la réputation de distribuer à ses clients moins fortunés de ces laissez-passer aux banques alimentaires. Le laissez-passer qu'elle obtint lui valut un sac d'aliments contenant des nouilles, des boîtes de conserve cabossées et quelques légumes défraîchis.

Elle se dit en elle-même qu'il devait exister un meilleur moyen d'aider les gens dans le besoin, comme elle. Il lui vint à l'idée que des groupes d'entraide se créent parfois entre amis dans le but de subvenir à leurs besoins. Peu de temps après, une coopérative alimentaire voyait le jour grâce à sa contribution et celle de ses amies. Elles mirent en commun leur temps et leurs ressources personnelles et firent marcher la coopérative rondement, sans personnel rémunéré.

Le principe était simple : elles s'entendaient sur une liste de produits qu'elles achetaient en grandes quantités, à bon

prix, et qu'elles revendaient ensuite à leurs membres, au prix coûtant.

Comme elles avaient le goût de l'aventure, elles poussèrent le projet un pas plus loin en créant entre elles un service d'échange local. Elles s'échangeaient des services qu'elles payaient en jetons, plutôt qu'en argent. Elles faisaient des dépôts et des retraits à la « banque de jetons », comme on le fait généralement dans les banques ordinaires avec de la monnaie.

Celle qui travaillait pendant une heure recevait un jeton qu'elle utilisait ensuite pour faire faire des travaux chez elle ou se procurer des produits quelconques, sans avoir à déboursier un seul sou. Elles payaient avec des jetons les services et les biens qu'elles auraient payés normalement avec de la monnaie, un système qui leur plaisait beaucoup.

De fil en aiguille, l'intérêt à coopérer, à échanger et à explorer de nouvelles avenues les conduisit vers de nouveaux horizons.

Se nourrir plus sainement

Elles possédaient au fond d'elles-mêmes le goût de la terre, et elles avaient à cœur de préserver la fécondité du sol en utilisant des méthodes biologiques, plutôt que chimiques. Elles étaient convaincues que pour se nourrir à meilleur compte et plus sainement, il fallait retourner à la nature et revigorer les fermes familiales qui tombaient en désuétude.

Elles rêvaient aussi d'une autre façon de se nourrir, un système où les gens produiraient localement, et à petite échelle, des légumes de première consommation.

Puisqu'elles ne possédaient pas l'espace voulu pour faire un jardin, elles optèrent pour l'organisation d'un marché en

plein air où l'on vendrait l'été et l'automne des produits locaux, fraîchement cueillis.

La nouvelle se répandit et aussitôt les gens se mirent à affluer. Ce que les amies aimaient surtout, c'était l'occasion qu'elles donnaient aux producteurs et aux clients d'échanger et de tisser de nouveaux liens, et de renforcer ainsi la solidarité.



Des amants de la nature qui s'intéressent au bien commun se rassemblent pour faire germer leurs graines et leurs projets et cultiver ainsi de saines habitudes de vie.

Gratter sous le vernis

Les amies mirent en lumière un certain nombre de lacunes par rapport aux banques alimentaires. En examinant de plus près cette assistance nouveau genre, elles y découvrirent des aspects moins lustrés.

Le secteur privé approvisionne les banques alimentaires qui distribuent ensuite les aliments sous l'œil de l'État qui les subventionne et qui cautionne le tout.

Il s'agit, à première vue, d'une formule ingénieuse, irréprochable et intouchable. L'un des aspects qui rebute, cependant, est celui de réclamer des laissez-passer pour accéder à des organismes qui sont subventionnés en grande partie par les fonds publics.

Ceux qui émettent des laissez-passer ne le font pas sans intérêt, puisqu'ils cherchent à s'attirer des faveurs quelconques. Ils pratiquent leur patronage sans aucune gêne, et sans doute sans arrière-pensée, si on leur donne le bénéfice du doute.

Du côté des banques alimentaires, ce qui saute d'abord aux yeux est le statut ambigu dont elles jouissent qui leur donne le champ libre par rapport aux modalités d'accès. La politique qui consiste à exiger des laissez-passer ouvre la porte au favoritisme. Elles imposent aussi un blocus aux usagers fréquents et à ceux qui revendiquent des dons plus substantiels, ce qui limite arbitrairement le droit d'accès. Le pire, c'est que les usagers n'ont aucun moyen de faire appel des décisions des banques alimentaires.

Le système de l'aide charitable, à comparer à l'assistance publique organisée, fait hisser le drapeau rouge puisqu'il offre aux gens dans le besoin une fausse sécurité. L'aide versée par l'entremise des banques alimentaires devrait être réservée aux dépannages d'urgence. Or, au fil du temps, elle est devenue la norme et fait maintenant partie des mœurs.

Les pouvoirs publics devraient être les premiers à respecter les principes sacrés de l'administration publique, dont celui d'assurer aux personnes dans le besoin les services de première nécessité, à commencer par la sécurité alimentaire.

Sous le signe de la coopération

En explorant de nouvelles manières d'échanger talents, intérêts et temps libre, les dames en question ont fait progresser leur mouvement vers l'économie participative. Celle-ci fait en sorte que la concurrence sur le plan économique cède la place à l'harmonie et à la promotion du développement local.

En effet, le concept de libre-échange à l'échelle communautaire gagne peu à peu du terrain. On reconnaît que la contribution de l'un est une valeur qui peut être échangée contre celle d'un autre.

Le mouvement agrobiologique, quant à lui, attire de plus en plus d'adeptes qui souhaitent une économie de subsistance à petite échelle afin de répondre, au moins partiellement, aux besoins alimentaires des citoyens.

Il restreint la liberté de choix économique des gens, certes, mais il a pour effet, par contre, de mieux protéger la santé et de préserver l'environnement, tout en exploitant les ressources naturelles locales.

Un pont, deux mesures

Deux femmes vivaient près d'un pont, l'une du côté sud et l'autre, du côté nord. Comme il y avait eu un sinistre dans la région, l'État avait décidé de verser une aide d'urgence aux personnes dans le besoin.

La femme qui vivait du côté sud du pont découvrit que l'aide apportée à ceux du côté nord était beaucoup plus généreuse. Elle apprit aussi que l'assistance était versée sous forme de chèques aux résidents du côté nord, alors que ceux du côté sud n'avaient droit qu'à des bons d'achat. Or,

cette forme d'assistance est dégradante, car elle ne permet pas aux gens d'utiliser l'assistance à leur gré.

La femme en question estimait que cette politique était injuste. Elle interpella l'État à ce sujet, affirmant que dans une telle situation, tout le monde devrait avoir le même montant d'aide.

L'État fit la sourde oreille à sa demande, sauf qu'il lui envoya un vague accusé de réception dans lequel il lui promettait de se pencher sur la question. Bien entendu, cela n'était pas de nature à satisfaire la dame, et donc, elle décida de poursuivre ses démarches.

Le désir d'être entendue

Elle se dirigea tout droit vers la Commission des droits de la personne. Elle s'attendait à y être accueillie à bras ouverts, mais quelle ne fut pas sa surprise de se voir fermer la porte au nez.

Tout d'abord, elle mentionna que sa situation était similaire à celle de tous ceux qui se trouvaient du côté sud du pont et qu'elle désirait parler en leur nom. La Commission rétorqua que son mandat était restrictif et qu'elle n'était pas autorisée à recevoir des plaintes collectives, mais uniquement celles déposées à titre individuel. Une plainte déposée au nom d'un groupe d'individus était donc irrecevable.

Elle décida alors de faire cavalier seul en affirmant que sa plainte portait sur sa situation particulière. En d'autres mots, elle était prête à se sacrifier pour le bien de la cause.

Elle retourna frapper à la porte de la Commission qui lui répondit qu'il lui fallait un motif pour déposer une plainte. Elle invoqua le fait qu'elle avait été victime de discrimination de la part du ministère des Services sociaux

en raison de sa condition sociale, car il ne lui avait pas donné assez pour satisfaire ses besoins lors du sinistre.

Elle apprit que le fondement du motif de condition sociale est si étroit qu'il est pratiquement impossible de l'invoquer dans la pratique. Curieusement, selon la Commission, la condition sociale n'a rien à voir avec l'absence de moyens, mais seulement avec la source du revenu.

Or, comme elle était une femme fort déterminée, elle refusa de déclarer forfait aussi facilement. Elle fit alors valoir que le ministère discriminait à son égard en raison de son lieu d'origine, puisqu'elle vivait du côté sud, plutôt que du côté nord du pont.

La Commission reconnut qu'elle avait là un argument valable qui rendait sa plainte recevable. En réalité, la Commission avait toujours été sympathique à sa cause, sauf qu'elle était dans une position délicate. Elle devait rester aussi objective que possible, tout en l'aidant à trouver la bonne voie pour déposer sa plainte.

La voie est tracée

Au fond, la plainte de la dame portait sur la disparité de traitement. Selon elle, il n'était pas possible de justifier deux mesures distinctes pour couvrir exactement le même besoin. La politique, telle qu'elle était, conduisait à un système à deux poids, deux mesures, où un groupe avait plus d'avantages que l'autre, simplement parce qu'ils se trouvaient en deux lieux différents, séparés par un pont.

Il est bon de souligner que le pont était chevauché par deux régions administratives distinctes et que les dirigeants, faute de se consulter, avaient adopté deux mesures différentes en matière d'aide d'urgence. Cela rendait la politique incohérente et discordante.

La dame fit valoir qu'établir ainsi des taux d'assistance différents en fonction du lieu de résidence lui causait un préjudice en lui laissant moins d'argent pour vivre que si elle avait habité de l'autre côté du pont, tout en ayant les mêmes besoins.

La Commission reconnut que sa plainte était effectivement légitime, non pas en raison de sa condition sociale, comme elle l'avait d'abord invoqué, mais en raison de l'emplacement de son domicile.

La plainte fait son chemin

Comme il se devait, la plainte fut renvoyée au ministère des Services sociaux qui avait le droit de réplique. Sa réponse, tout comme l'avait été précédemment son accusé de réception, était lapidaire et suggérait à la dame de contacter la personne responsable de son dossier et d'essayer de s'entendre avec elle.

La dame était loin d'être satisfaite d'une telle réponse, car la question de fond se trouvait complètement évacuée. Elle décida donc de poursuivre ses démarches.

La Commission examina alors la plainte sous toutes ses coutures pour produire, à la fin, un rapport préliminaire. Elle estima que les preuves recueillies étaient suffisantes pour justifier une enquête plus poussée en matière de discrimination.

Or, le système est ainsi organisé que les enquêtes de ce genre doivent être menées par un autre organisme, le ministère du Travail, qui assure le suivi. Celui-ci convoqua les parties à une conférence préparatoire à l'audience et demanda des propositions.

Vu que le ministère des Services sociaux accepta à la fin de modifier sa politique pour supprimer sa règle d'un poids, deux mesures, le tout se termina à l'amiable, par la voie d'une entente négociée, évitant ainsi d'avoir à tenir une audience.

Que justice soit faite

Bien que la procédure soit complexe et remplie d'obstacles, le système d'appel, comme nous l'avons vu, offre un recours aux citoyens qui estiment que la justice administrative n'a pas été bien servie, pourvu cependant qu'ils se rendent jusqu'au bout.

Le fait d'avoir deux entités distinctes — l'une qui reçoit et examine les plaintes, et l'autre qui dirige les enquêtes — est certainement un atout, car cela assure un traitement des plaintes plus rigoureux. Il est bon également d'entamer une tentative de résolution de conflit avant de tenir une audience.

Dans ce cas, ce qu'il faut surtout retenir, c'est le précédent qu'a créé la dame en forçant l'État à reconnaître que les fonctionnaires doivent traiter de façon similaire tous ceux qui se trouvent dans une situation identique, et à cet égard, ses démarches ont été fructueuses.

CONCLUSION

Le Comité des 12 est un organisme communautaire composé d'une douzaine de personnes qui se sont engagées à combattre l'indifférence et à bâtir un monde différent.

Nous avons jeté, dans ce livre, un regard sur ceux qui sont les victimes collatérales de l'indifférence, parce qu'ils sont différents, instables, dérangeants ou indociles.

Par ailleurs, nous vous avons fait découvrir des hommes et des femmes qui, empreints de courage et de détermination, sont prêts à quitter les sentiers battus et les carcans administratifs pour porter secours à ces marginaux.

En sortant de l'ombre ces valeureux fonctionnaires, nous espérons avoir fait jaillir une lueur d'espoir pour tous ceux qui rêvent d'un monde différent et plus humain.

CERTAINS FONCTIONNAIRES SONT PARTICULIÈREMENT DILIGENTS ET MÈNENT UN TRAVAIL DE GRANDE IMPORTANCE DANS LES COULISSES DE LA POLITIQUE ET DU JURIDIQUE.

Dans ce livre, le Comité des 12 jette un regard sur ces valeureux combattants qui plient les règles afin d'accommoder ceux qui sont différents, instables ou indociles, au risque de s'attirer les mauvaises grâces de leurs patrons.

Ces hommes et ces femmes, pleins de courage et de détermination, sont prêts à sortir des sentiers battus et à exercer le service public tel qu'ils le conçoivent, sans compromis. Leurs « bons coups » méritent d'être soulignés puisqu'ils font une grande différence dans la vie des gens. Des situations, de prime abord sans issue, connaissent, grâce à eux, un dénouement heureux.

