|  |
| --- |
| Claude Snow [1943-]  Militant et travailleur social  Co-fondateur du Comité des 12 *pour la justice sociale*  Caraquet, N.-B.  (2024)  **Plus justes, plus humaines**  Analyse des politiques sociales  **LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES** CHICOUTIMI, QUÉBEC <http://classiques.uqac.ca/> |



<http://classiques.uqac.ca/>

*Les Classiques des sciences sociales* est une bibliothèque numérique en libre accès, fondée au Cégep de Chicoutimi en 1993 et développée en partenariat avec l’Université du Québec à Chicoutimi (UQÀC) depuis 2000.



<http://bibliotheque.uqac.ca/>

En 2023, Les Classiques des sciences sociales fêtèrent leur 30e anniversaire de fondation. Une belle initiative citoyenne.

**Politique d'utilisation  
de la bibliothèque des Classiques**

Toute reproduction et rediffusion de nos fichiers est interdite, même avec la mention de leur provenance, sans l’autorisation formelle, écrite, du fondateur des Classiques des sciences sociales, Jean-Marie Tremblay, sociologue.

Les fichiers des Classiques des sciences sociales ne peuvent sans autorisation formelle:

- être hébergés (en fichier ou page web, en totalité ou en partie) sur un serveur autre que celui des Classiques.

- servir de base de travail à un autre fichier modifié ensuite par tout autre moyen (couleur, police, mise en page, extraits, support, etc...),

Les fichiers (.html, .doc, .pdf, .rtf, .jpg, .gif) disponibles sur le site Les Classiques des sciences sociales sont la propriété des **Classiques des sciences sociales**, un organisme à but non lucratif composé exclusivement de bénévoles.

Ils sont disponibles pour une utilisation intellectuelle et personnelle et, en aucun cas, commerciale. Toute utilisation à des fins commerciales des fichiers sur ce site est strictement interdite et toute rediffusion est également strictement interdite.

**L'accès à notre travail est libre et gratuit à tous les utilisateurs. C'est notre mission.**

Jean-Marie Tremblay, sociologue

Fondateur et Président-directeur général,

LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES.

Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, bénévole, professeur associé, Université du Québec à Chicoutimi

Courriel: [classiques.sc.soc@gmail.com](mailto:classiques.sc.soc@gmail.com)

Site web pédagogique : <http://jmt-sociologue.uqac.ca/>

à partir du texte de :

Claude SNOW

Militant et travailleur social, co-fondateur du Comité des 12 *pour la justice sociale* (Caraquet, N.-B.)

**Plus justes, plus humaines. Analyse des politiques sociales**

Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2024, 98 pp.

[Autorisation formelle accordée par l’auteur le 16 février 2024 de diffuser ce livre en libre accès à tous dans Les Classiques des sciences sociales.]

 Courriel : Claude Snow [csnow@nb.sympatico.ca](mailto:csnow@nb.sympatico.ca)

Police de caractères utilisés :

Pour le texte: Times New Roman, 16 points.

Pour les notes de bas de page : Times New Roman, 12 points.

Édition électronique réalisée avec le traitement de textes Microsoft Word 2008 pour Macintosh.

Mise en page sur papier format : LETTRE US, 8.5’’ x 11’’.

Édition numérique réalisée le 20 février 2024 à Chicoutimi, Québec.



Claude Snow [1943-]

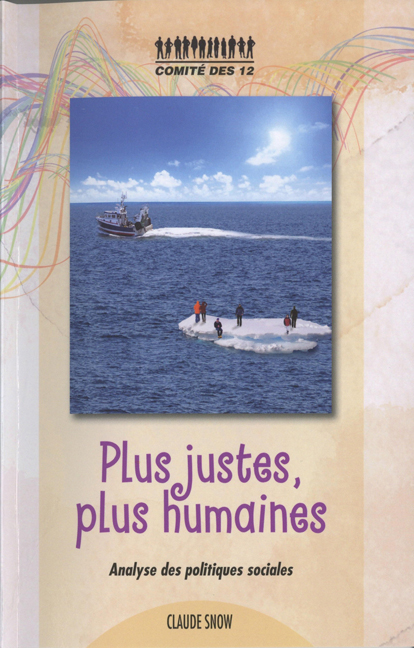
Militant et travailleur social

Co-fondateur du Comité des 12 *pour la justice sociale*

Caraquet, N.-B.

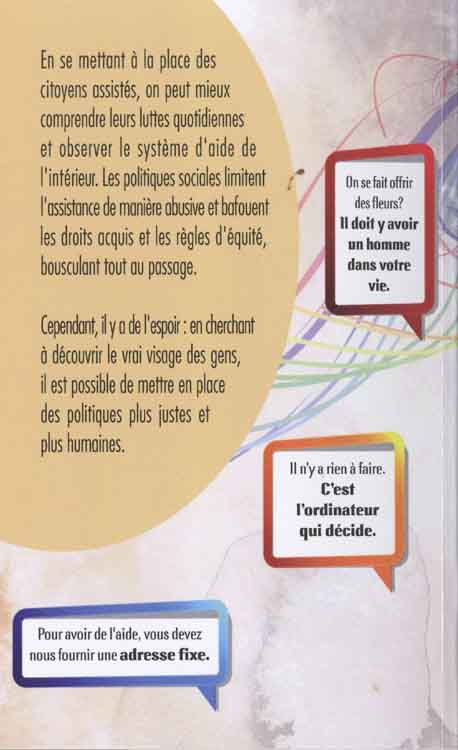
Plus justes, plus humaines.

*Analyse des politiques sociales*



Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*,  
2024, 98 pp.

Quatrième de couverture



**Note pour la version numérique** : La numérotation entre crochets [] correspond à la pagination, en début de page, de l'édition d'origine numérisée. JMT.

Par exemple, [1] correspond au début de la page 1 de l’édition papier numérisée.

[1]

PLUS JUSTES, PLUS HUMAINES

*Analyse des politiques sociales*

Claude Snow

[2]

[3]

Claude Snow

PLUS JUSTES,  
PLUS HUMAINES

*À ceux et celles qui ont le pouvoir et le devoir d'agir, mais qui ignorent comment faire.*

[4]

Publications antérieures du Comité des 12

1. [*Défendre les moins nantis*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Defendre_les_moins_nantis/Defendre_les_moins_nantis.html) (2005)

2. [*Revendiquer est un art*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/revendiquer_un_art/revendiquer_un_art.html) (2007)

3. [*Plaider pour la dignité*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/plaider_pour_la_dignite/plaider_pour_la_dignite.html) (2008)

4. [*Secourir les mal-aimés*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Secourir_les_mal_aimes/Secourir_les_mal_aimes.html) (2009)

5. [*Rougir de honte*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/rougir_de_honte/rougir_de_honte.html) (2010)

6. [*Drôlement cocasse*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/drolement_cocasse/drolement_cocasse.html) (2011)

7. [*Marche la tête haute !*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/marche_la_tete_haute/tete_haute.html) (2013)

8. [*Sentir l'espoir*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Sentir_espoir/Sentir_espoir.html) *(*2015)

9. [*La morale de l'histoire*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/morale_de_histoire/morale_de_histoire.html) (2016)

10. [*Triompher sans éclat*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Triompher_sans_eclat/Triompher_sans_eclat.html) (2017)

11. [*Tenir la main qui écrit*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Tenir_la_main_qui_ecrit/Tenir_la_main_qui_ecrit.html) (2019)

12. [*Dénouements heureux*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Tenir_la_main_qui_ecrit/Tenir_la_main_qui_ecrit.html) (2020)

13. [*Adoucir les règles*](http://classiques.uqac.ca/contemporains/snow_claude/Adoucir_les_regles/Adoucir_les_regles.html) (2022)

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

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](mailto:csnow@nb.sympatico.ca)

[5]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

Table des matières

[Quatrième de couverture](#Plus_justes_4e_couverture)

[Avant-propos](#Plus_justes_avant_propos) [6]

[JUSTES ET HUMAINES](#Plus_justes_chap_1) [8]

[LES DROITS ACQUIS](#Plus_justes_chap_2) [15]

[JUSTICE ET ÉQUITÉ](#Plus_justes_chap_3) [38]

[LA LOI DU BON SENS](#Plus_justes_chap_4) [56]

[Conclusion](#Plus_justes_conclusion) [94]

[Références](#Plus_justes_references) [96]

[6]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

AVANT-PROPOS

[Retour à la table des matières](#tdm)

Ce livre ouvre une fenêtre sur l'analyse des politiques sociales au Nouveau-Brunswick. Les politiques publiques mettent en évidence le mode de penser et de faire de l'État.

L'Etat élabore des politiques bienveillantes ou malveillantes qui deviendront les mailles d'un tissu serré. Ce tricot formera la culture institutionnelle qui conditionnera tout le reste.

Cette culture est si forte que les nouvelles politiques adoptées suivront la même trajectoire que les précédentes. C'est pourquoi il est plus facile de modifier les politiques, une à la fois, que d'essayer de changer la culture dans son ensemble.

Les politiques de l'État nous révèlent sa position officielle sur des questions spécifiques. Il se défendra bec et ongles en affirmant que plusieurs politiques citées dans ce livre ont déjà été modifiées. Le fait demeure qu'elles ont existé à un moment donné et qu'elles ont guidé les fonctionnaires dans leurs décisions, et elles pourraient réapparaître à tout moment.

[7]

Curieusement, une politique qui a été assouplie et adaptée sous la pression retrouvera sournoisement sa forme originale au bout d'un certain temps et le combat devra recommencer. L'État n'aime pas être déstabilisé. Il est toujours réticent lorsqu'il s'agit de modifier ses politiques et revient rapidement à ses vieilles habitudes.

Tout au long de ce livre, nous utiliserons le terme « le ministère » pour désigner le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick afin de faciliter la lecture.

Les politiques qui apparaissent entre guillemets proviennent de diverses sources. Rares sont celles qui nous ont été transmises dans un langage simple et clair. La plupart nous ont été présentées en termes voilés ou noyées dans un flot de mots, ce qui nous a obligés à les reformuler pour les rendre plus compréhensibles.

De plus, un certain nombre de politiques ne sont pas écrites. Certaines sont implicites ou sous-entendues. Elles ont été communiquées verbalement aux citoyens, ce qui rend impossible de les citer textuellement. Dans tous les cas, nous avons veillé à refléter le sens original aussi précisément que possible.

C. S., 1er mars 2024

[8]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

Chapitre 1

Justes et humaines

[Retour à la table des matières](#tdm)

Le Comité des 12 veille à ce que les politiques sociales apaisent et rassurent. Son champ de vision est particulier : il se met toujours à la place des personnes qui réclament de l'aide, un point de vue qui est différent de celui des politiciens ou des administrateurs publics.

Mettons-nous dans la peau des citoyens. Normalement, ils devraient s'accrocher aux politiques pour accéder aux services publics. Mais la plupart du temps, elles sont des outils aux mains de l'État pour leur refuser l'aide qu'ils demandent.

En effet, au lieu d'aider les personnes dans le besoin, les politiques sont devenues pour elles une source d'accablement. Elles servent souvent à empêcher, interdire, limiter et réduire l'accès aux prestations plutôt qu'à tendre la main.

Ce n'est pas par hasard que l'État évite d'utiliser le terme « politiques ». La raison est simple : en les désignant comme « directives », « instructions » ou « consignes », il évite ainsi d'ouvrir le flanc à la critique. Il existe effectivement des politiques, mais la plupart du temps elles ne sont pas écrites ou bien elles sont un enchevêtrement de [9] directives que les gens ordinaires, et parfois même les professionnels, ne réussissent pas à déchiffrer. Comme nous le verrons, aucun effort n'est fait pour rédiger les politiques dans un langage simple, clair et facile à comprendre pour tous.

Parfois, l'État prétend qu'une certaine politique n'existe pas. Il a tort, car lorsqu'un agent prend une décision, il s'appuie sur des lignes de conduite. Autrement, le processus décisionnel serait purement arbitraire. Deux cas similaires risqueraient d'être traités de manière complètement différente selon l'humeur et le point de vue personnel de l'agent. Dans un bureau, si chaque agent avait son propre système et sa propre façon de décider, il y aurait beaucoup d'incohérence. Chacun prendrait alors ses décisions en fonction de ses impressions, opinions personnelles ou jugements de valeur, et non en fonction de critères établis.

Main de fer ou gant de velours ?

Le grand public est loin de se douter à quel point les politiques sociales sont asservissantes. Elles passent inaperçues, car elles ne touchent que ceux qui sont démunis physiquement et socialement et fragilisés psychologiquement, environ une personne sur sept dans la population. Leur impact sur les bénéficiaires de l'aide sociale est loin d'être compris et ressenti.

Dans ce livre, nous voulons exposer certaines politiques pour que les gens se rendent compte à quel point ces règles, [10] apparemment inoffensives, empoisonnent la vie de nombreux citoyens par leur caractère répressif.

L'informatisation des politiques a fait en sorte que les agents ont de moins en moins de liberté pour exercer leur jugement, pratiquer le discernement et faire preuve d'indulgence dans les cas particuliers. En d'autres mots, ils ont peu de latitude et doivent composer avec un système qui manque de souplesse, ce qui donne lieu à de graves injustices.

C’est donc l'essence même des politiques qui est en cause. Cela a conduit le Comité à entreprendre une enquête approfondie sur cette question. Il ne suffisait pas de s'en tenir à des généralisations. Il fallait qu'il se dote d'un instrument beaucoup plus précis. C'est pourquoi il s’est posé les trois questions suivantes à propos des politiques : 1) respectent-elles les droits acquis ? 2) sont-elles justes et équitables ? et 3) sont-elles conformes au bon sens ? En d'autres termes, il s'agissait de déterminer si les politiques sociales respectent les obligations juridiques, les principes moraux et les normes sociales.

Un bon exemple de politique qui répond aux trois critères est la suivante : en matière de santé mentale, si la personne demande à voir son dossier, elle en a parfaitement le droit. Toutefois, si son psychiatre estime que cela pourrait lui nuire, il peut s'adresser à un tribunal administratif pour trancher. Il s'agit d'un bon équilibre. Le patient a le droit de consulter son dossier, mais le psychiatre, s'il estime que [11] cela pourrait lui nuire, peut s'y opposer, sauf que ce n'est pas lui qui décide. La décision relève d'un tribunal administratif, c'est-à-dire d'un tiers extérieur, qui doit trancher.

Cette politique a été bien conçue. Elle établit une règle générale, à savoir l'accès du patient à son dossier et la protection de ses droits, puis elle prévoit les mesures à prendre en cas d'opposition. Cela en fait une politique équitable où les intérêts de chacun sont respectés. Les droits des citoyens sont préservés face à l'arbitraire et la subjectivité. La responsabilité de décider incombe ultimement à un mécanisme externe auquel participe parfois un membre du public pour assurer la transparence.

Par opposition, accorder un droit d'accès absolu ou l’interdire totalement, quelles que soient les circonstances, serait une politique radicale que le grand public jugerait injuste.

Des politiques respectueuses des droits acquis ?

Les politiques doivent découler des mesures législatives adoptées et tenir compte des droits acquis. Bon nombre de nos droits, en tant que Canadiens, sont protégés par la loi et inscrits dans diverses pièces législatives. La Charte canadienne des droits et libertés garantit plusieurs droits, notamment le droit à la vie privée, à la sécurité, aux renseignements personnels, à l'expression et à l'association avec les personnes de notre choix.

[12]

D'autres lois s'y ajoutent, telles que celle sur les droits de la personne, l'accès à l'information personnelle et la protection de la vie privée.

La plupart des politiques ne répondent pas aux critères que nous avons établis. Les droits acquis ne sont pas toujours respectés par l'État, même s'ils sont contraignants. Nous avons aussi relevé dans notre analyse d'autres lacunes, notamment celles qui se rapportent à l'équité et à l'acceptabilité sociale.

Des politiques justes et équitables ?

Pour être justes et équitables, les politiques doivent être fondées sur des principes tels que la vérité, la liberté, le droit à l'honneur, le respect des différences, la protection de la vie, la réduction de la nocivité et la poursuite de l'intérêt public. Ces principes de justice naturelle sont fondamentaux et immuables.

Alors que l'égalité consiste à traiter les cas identiques de manière égale, l'équité donne à chacun ce dont il a besoin. L'histoire du banc trop bas en est l'exemple classique. Jean est grand et Luc est petit. Lorsqu'ils vont voir une partie de balle-molle et que les bancs sont à la même hauteur, Luc ne voit rien. Quelqu'un a eu l'idée de placer des bancs de différentes hauteurs. Luc choisit toujours le banc le plus haut. Cela lui permet de bien voir la partie.

[13]

L'équité vient du mot grec « epikie ». Les Grecs, avant même l'ère chrétienne, avaient compris qu'il fallait aller au-delà de la lettre de la loi pour assurer la justice. L'équité fait appel à la modération, à la douceur et à la clémence. Même si les règles générales s'appliquent à tout le monde, l'équité exige de faire ce qu'il faut dans les cas particuliers afin de rendre justice aux individus.

Pour être équitable, il est impératif d'examiner les circonstances et les intentions et de prévoir, lorsque nécessaire, des mesures exceptionnelles. Une politique suivie à la lettre garantit l'égalité de traitement, mais risque d'être plus dommageable que ne l'aurait souhaité le législateur.

Ainsi, une règle unique n'est pas toujours juste. L'équité apporte un correctif aux règles absolues. Elle est une forme de justice non écrite où les cas particuliers sont traités sur la base d'une évaluation individualisée.

Des politiques conformes au bon sens ?

Les politiques doivent être logiques et conformes au bon sens. Autrement dit, elles doivent réussir le test du gros bon sens et de la normalité. Une mise en garde s'impose cependant : ce qui est considéré « normal » dans une société peut ne pas l'être dans une autre, ce qui signifie que le choix du public peut varier d'une société à l'autre. Ce qui est raisonnable pour l'un ne l'est pas nécessairement pour l'autre.

[14]

L'intégration scolaire des enfants ayant un handicap est un bon exemple. Dans certains endroits, le public considère qu'il est normal qu'ils soient placés dans des classes séparées, tandis que dans d'autres, l'inclusion au sein des classes ordinaires est la norme. Il en va de même pour la notion des mesures d'accommodement qui suscitent une diversité d'opinions.

Quant aux services publics, les citoyens s'attendent à ce qu'ils aient un caractère humain et qu'ils soient offerts à proximité, et non à partir de centres de services éloignés, afin de favoriser une meilleure interaction. Ils s'attendent aussi que les cas particuliers soient reconnus et traités de manière exceptionnelle.

Bref, l'acceptabilité repose sur le bon jugement collectif et les normes sociales, c'est-à-dire sur le sentiment que partagent la majorité des gens sur un sujet donné. Les mesures les plus acceptables sont celles qui font l'unanimité. En général, les mesures trop radicales, illogiques, absurdes ou disproportionnées ne bénéficient pas du soutien du public.

Les politiques publiques suscitent la confiance ou la méfiance, selon la façon dont elles sont perçues par les personnes assistées et par le grand public. Lorsque la confiance est à son comble, l'application des politiques est plus harmonieuse.

[15]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

Chapitre 2

les droits acquis

« Vous dites que vous avez besoin d'une aide temporaire et que votre situation est urgente. Nous sommes désolés, la loi ne nous permet pas de vous l'accorder. » [[1]](#footnote-1)

[Retour à la table des matières](#tdm)

La politique ci-dessus est illégitime. Elle contrevient à la loi qui permet effectivement au ministre d'apporter une aide à ceux qui risquent d’en avoir besoin si l'aide ne leur est pas accordée. Cette mesure a été prévue pour qu’une aide puisse être versée à ceux qui sont sans moyens et dont le danger est imminent. Une nuance s'impose cependant. Il s'agit d'un pouvoir discrétionnaire attribué au ministre. Il n'est donc pas obligé d'agir, mais il a le pouvoir de le faire.

Le point le plus préoccupant de cette politique est l'utilisation d'un prétexte pour refuser d'aider, un geste malhonnête. L'aide d'urgence est refusée en jetant le blâme sur la loi alors que celle-ci le permet.

Le législateur fait pourtant preuve de compassion à l'égard de ceux qui sont soudainement dans le besoin. Nous lui reprochons toutefois d'utiliser le terme « peut » au lieu de « doit ». Il donne au ministre le pouvoir d'intervenir à sa guise, alors que la loi devrait lui imposer le devoir d'agir.

[16]

Cette politique devrait obliger les agents à citer les articles de la loi sur lesquels ils fondent leurs décisions, permettant ainsi aux citoyens insatisfaits de s'y opposer en toute connaissance de cause. Cela dit, avouons-le : les personnes assistées, fragilisées par le dénuement, ne sont pas les plus exigeantes. Elles s'imaginent que suffit que les agents le disent, qu'il faut qu'il en soit ainsi.

« Vous venez de vous séparer à l'amiable et demandez qu'on vous aide. Nous sommes désolés, mais seules les personnes légalement séparées ont droit à une assistance. » [[2]](#footnote-2)

Parmi les couples à faible revenu, la séparation se fait souvent à l’amiable, non pas parce qu’ils le souhaitent, mais parce qu’ils n’ont pas les moyens de payer les services d’un avocat. Ils se séparent sans formalités, ce qui pose évidemment des problèmes lorsqu'ils ont des biens communs qui doivent être divisés.

D'autres problèmes surviennent dans les relations avec les enfants, en particulier lorsque ceux-ci sont confiés à la garde d'un seul parent, généralement la mère. Il va sans dire que le père souhaite rester en contact avec ses enfants et, pour ce faire, il est normal qu'il leur rende visite chez la mère. Tout cela se fait sans ordonnance de la cour.

[17]

Les voisins sont cependant à l'affût et lorsqu'ils voient que le père vient régulièrement leur rendre visite, ils se font un malin plaisir de le dénoncer aux autorités, alléguant une collusion et exigeant le retrait de leur aide. Ils attribuent aux parents séparés la mauvaise intention de vouloir déjouer les règles en entretenant une relation de couple informelle.

Or, aucune disposition de la loi ne permet de distinguer les séparations légales des séparations à l’amiable. Par conséquent, la politique ci-dessus qui consiste à mettre fin à l'assistance en cas de séparation à l'amiable n'a aucune base légale.

D’un point de vue humain, cette politique est néfaste, car elle décourage les parents séparés de rester en contact avec leurs enfants. Elle est également fautive sur le plan éthique, car cela suppose qu'ils agissent de mauvaise foi, ce qui fait que pour recevoir de l’aide, ils doivent prouver leur innocence.

« Vous devez vous déplacer pour un suivi médical. Nous ne payons pas ce type de déplacements, sauf s'ils sont urgents. » [[3]](#footnote-3)

Dans les milieux ruraux, loin des grands centres, le problème du déplacement à des fins médicales est omniprésent. La loi prévoit qu'une aide peut être versée pour répondre à ce besoin.

[18]

La politique ci-dessus restreint au contraire ce type d'aide en y ajoutant la notion d’urgence, ce qui est contraire à la loi. L’assistance est donc réservée aux seuls cas d’urgence, excluant par le fait même les examens médicaux, les soins postopératoires et les rendez-vous réguliers. Chaque fois, l'individu doit aller chercher la preuve d'une urgence, ce qui provoque beaucoup de tourments.

Cette politique va au-delà de l’intention du législateur qui n'a jamais imposé une telle restriction dans la loi. Il s’agit d’une politique d’enclave : la notion d’urgence s'ajoute furtivement à celle d'aide au transport imposant ainsi une double limitation. La politique devient *ultra vires* puisque cet amalgame n’est pas prévu par la loi et limite indûment les droits.

La politique devrait plutôt préciser qu’une aide spéciale peut être accordée pour le transport médical, qu’il y ait ou non une urgence, comme le voulait le législateur.

« Votre dossier est fermé parce que votre maison est inhabitable. » [[4]](#footnote-4)

Nulle part dans la loi il n'est dit que le ministre peut refuser l'assistance à un individu dont la maison est délabrée et qui n'a pas accès aux services publics d'eau, d'égout et d'électricité.

[19]

La politique ci-dessus affirme pourtant le contraire. Elle permet de supprimer le droit à l’assistance lorsque l'individu se trouve sans eau courante, sans égout ou sans électricité. Une telle politique est illégitime, car elle n’a aucune base légale. Une politique ne peut affaiblir la portée de la loi.

Elle mise aussi sur la vulnérabilité et constitue un abus de faiblesse en refusant d'aider l'individu tant qu'il ne vit pas dans une maison dite « habitable ». Ce critère d'exclusion devient pratiquement pour certains une peine à perpétuité.

« Au début des classes, les élèves doivent payer certains frais. Ceux qui ne peuvent le faire sont renvoyés chez eux, si les enseignants le décident. » [[5]](#footnote-5)

La politique ci-dessus refuse l’entrée à l’école à un enfant qui n’a pas les moyens de payer la cotisation scolaire. Si l'accès à l'école lui est interdit, cela compte comme une absence, et à la douzième absence, il est définitivement exclu de l’école.

À première vue, le problème est simple à résoudre et l'exclusion semble être le moyen le plus rapide d'y parvenir.

Malheureusement, cette politique ignore les effets pervers liés à l'abandon scolaire, la création de nouveaux analphabètes et les difficultés éventuelles que l'enfant aura à accéder au marché du travail.

[20]

Cette politique va également à l’encontre du droit à la vie scolaire et du droit à l'éducation gratuite et donne le mauvais exemple en montrant aux enfants à traiter l'éducation à la légère.

En interdisant à l’enfant d'aller à l'école, la politique ne tient pas compte de la situation financière de ses parents, en particulier de ceux qui ont des moyens modestes et qui ont du mal à arriver. Elle traite tous les enfants de façon similaire, même si les conditions économiques varient.

Un autre problème est celui de l’enseignant qui a le pouvoir de décider arbitrairement de laisser ou non l’enfant entrer en classe. Comment l'accès à un service public aussi vital que l'éducation peut-il être soumis à des décisions arbitraires ? Une telle dérive peut facilement conduire à des abus de pouvoir.

Il y a lieu de faire une distinction entre le discrétionnaire et l'arbitraire. Ceux qui ont un pouvoir discrétionnaire peuvent choisir entre plusieurs options, selon les critères établis, tandis que ceux qui décident arbitrairement ne suivent aucun critère spécifique.

« Votre frère, qui vivait seul, est décédé. Vous voulez que notre ministère paie les frais. Pour ce faire, vous devez nous dévoiler les revenus de tous les membres de votre famille. » [[6]](#footnote-6)

[21]

La politique ci-dessus stipule que tous les membres de la famille du défunt doivent se soumettre à un examen de leurs ressources financières avant que l'Etat n'autorise le paiement des frais funéraires. Cette politique pose un problème en termes de légitimité.

Elle permet de s'immiscer dans la vie personnelle des membres de la famille, même ceux qui vivent au loin, en les obligeant à payer les frais funéraires. La question est de savoir qui doit payer et puis, si les proches qui vivent à l'extérieur doivent être mis à contribution.

Manifestement, le législateur n’a jamais eu l’intention de pousser l’examen des ressources jusqu'à ce point, surtout lorsque les membres de la famille connaissent des difficultés financières. La loi précise que les ressources financières des membres de l'unité, c'est-à-dire ceux qui vivent sous le même toit, doivent être prises en compte. Par conséquent, ceux qui sont des membres de la famille, mais qui ne font pas partie du ménage, doivent être exclus.

« Nous recevons tellement de demandes qu'il est impossible d'y répondre par écrit. » [[7]](#footnote-7)

La politique ci-dessus est incompatible avec la loi qui exige qu'en cas de refus, les agents fournissent des décisions écrites et les raisons qui motivent le refus, offrant ainsi la possibilité de faire appel de ces décisions.

[22]

L'argument de l'État selon lequel il est impossible d’envoyer des décisions écrites dans tous les cas en raison du nombre trop élevé de demandes ne tient pas la route puisque les droits ne dépendent pas de la charge de travail des agents.

Un autre argument, largement utilisé, est que la demande de service n’était en fait qu'une simple demande d'information et que par conséquent, une décision écrite n'était pas nécessaire. Ou bien encore, on estime qu'il ne s'agissait que de questions générales et qu'aucune assistance spécifique n'était réclamée. En utilisant ces subterfuges, l'État contourne de façon astucieuse les contraintes de la loi.

« Vous avez demandé une copie de votre dossier. Dites-nous ce que vous comptez faire de cette information. » [[8]](#footnote-8)

Tous ceux dont la mission est d'aider les plus faibles à naviguer à travers les labyrinthes administratifs se plaignent de la difficulté d'accéder aux renseignements dont ils ont besoin pour défendre leur cause. La Loi sur l'accès à l'information, qui était censée faciliter l'accès à l’information personnelle, est devenue un véritable boulet. Si le refus de fournir l'information en invoquant les limites de la loi ne convenait pas aux agents de l'État, la loi aurait été modifiée depuis longtemps, mais pour le moment, il n'en est pas question.

[23]

La politique ci-dessus, qui exige du demandeur qu'il justifie l'accès à son dossier et qu'il fasse une demande écrite, laisse entendre qu’il est nécessaire d'avoir de bonnes raisons de vouloir consulter son dossier, un critère nullement prévu par la loi.

Une telle politique a pour effet de dissuader les gens de se prévaloir de leurs droits et brime leur plein accès à l’information. Elle les met sur la défensive, car ils doivent se justifier.

La politique devrait stipuler clairement que l’information contenue dans le dossier du citoyen est sa propriété et qu’il a la possibilité de la consulter sans avoir à expliquer le motif de sa demande, en toute légitimité. Il serait bien que la politique précise, à l'instar du ministère de la Santé, que le citoyen est propriétaire de son dossier et que l'administration publique n'en est que le gardien.

« Nous voulons savoir qui vous consultez et qui vous informe de vos droits. » [[9]](#footnote-9)

Un citoyen a droit à la vie privée, même s'il est dans le besoin et qu'il demande de l'aide. Il est libre de consulter les personnes de son choix sans avoir à révéler ses sources, mais ce droit n'est pas toujours observé.

Une politique qui tente de lui tirer les vers du nez est intrusive et abusive et porte atteinte à sa liberté. Cela [24] permet aux agents de fouiner dans ses affaires privées et constitue ainsi un abus de pouvoir.

Cette politique a également un caractère discriminatoire puisqu'elle touche surtout les personnes dans le besoin. Jamais, dans l’administration publique ou privée, on ne se permettrait de poser la même question aux citoyens plus aisés, capables de défendre leurs droits.

Exiger d'un citoyen qu'il révèle ses sources d'information, alors qu'il demande de l'aide et qu'il ose s'affirmer, est une politique irritante qui le rabaisse et le met en position de faiblesse.

Cette politique a également pour effet pervers, voulu ou non, de décourager le citoyen de recourir à un représentant personnel pour l'aider à défendre sa cause. N'importe qui peut demander à quelqu'un de l'accompagner et de parler en son nom, ou même de rencontrer un agent à sa place. Celui-ci ne peut refuser de communiquer avec le représentant si le citoyen lui a donné la permission écrite d'agir en son nom.

« Vous n'avez pas le droit de voir les notes qui sont à votre dossier. » Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2576, 24 juin 2013. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2576, 24 juin 2013. [[10]](#footnote-10)

Inscrire des notes d'évolution au dossier est une pratique courante dans l'administration publique. Or, la politique ci-dessus permet aux agents de dissimuler ce type d'information lorsqu'un citoyen demande l'accès à son [25] dossier personnel, sous prétexte que les notes pourraient contenir des renseignements provenant de tiers.

Cette politique soulève la question de savoir si l'accès d'un citoyen à son dossier personnel doit être partiel ou complet. Le droit d'accès est sérieusement compromis lorsque celui qui fait le tri entre ce qui peut être dévoilé et ce qui doit demeurer caché jouit d'un tel pouvoir. Son caviardage prive le citoyen d'une partie de la preuve.

Ce que les citoyens assistés cherchent à savoir en consultant leur dossier, ce sont les raisons qui poussent l'Etat à agir d'une certaine manière à leur égard. Dans un cas particulier, un homme ne réussissait pas à avoir des rendez-vous avec les agents responsables de son dossier. Ce n'est que plus tard qu'il a appris qu'un agent avait indiqué dans ses notes qu'il pouvait être schizophrène et dangereux. Il comprit alors leur réticence à le rencontrer. Il a dû entreprendre de nombreuses démarches pour faire disparaître cette étiquette qui lui était restée gravée sur le front depuis des années sans qu'il ne le sache.

Seul un accès complet au dossier garantit la transparence. Dans le cas contraire, le tri risque de s'effectuer de manière arbitraire dans l'opacité totale. Une politique exemplaire à cet égard est celle des commissions des accidents du travail. Dès qu'un réclamant entame la procédure d'appel, la commission lui fournit son dossier intégral, quelle que soit la source de l'information. Les services de santé ont une politique similaire, sauf que le personnel soignant peut y [26] déroger s'il estime que la divulgation pourrait nuire au patient, tel que souligné plus haut.

Pour être parfaitement transparente, une politique d'accès au dossier personnel devrait stipuler que si le citoyen demande à voir son dossier, l'agent doit le lui remettre. Elle devrait aussi préciser que l'agent ne peut retirer aucun document avant de le lui montrer et qu'il ne peut garder deux dossiers, l'un officiel et l'autre secret.

« Nous devons consulter un expert avant de vous permettre de voir votre dossier. » [[11]](#footnote-11)

Les agents de l'État ont plusieurs atouts dans leur sac pour s'opposer à une demande d'information. Dans le cas ci-dessus, le moyen utilisé est de confier le dossier à un « expert » qui déterminera si le citoyen peut avoir accès ou non à ses renseignements personnels.

Cela fait que l'accès à l'information personnelle, bien que garanti sur papier, s'avère parfois onéreux pour le citoyen en raison des obstacles qui sont érigés pour y parvenir. Une procédure aussi lourde et excessive, qui a l'effet d'une clé dans l'engrenage, ne fait que prolonger les délais et rendre plus difficile l'exercice par le citoyen de son droit à l’information personnelle.

Dans certains cas, il est justifié de demander l’avis d’un expert avant d’agir, mais dans ce cas-ci, il y a des raisons [27] de croire qu'il s'agit d'une tactique d'obstruction. L’action est motivée par la crainte qu’agir rapidement soit perçu comme une concession qui deviendra une nouvelle norme à l'avenir.

Il est permis de croire aussi que l'État cherche à retarder le processus, voire gagner par l'usure, en se disant que le demandeur pourrait finir par laisser tomber sa requête.

On peut se demander comment une telle politique aussi évasive a pu être adoptée. Il s'agit d'un déni de justice pur et simple, puisque cette disposition ne figure pas du tout dans la loi.

« Nos lettres sont signées, mais le nom de ceux qui les signent n'apparaît pas au bas de la lettre. » [[12]](#footnote-12)

Une politique peut être carrément énigmatique et incohérente, voire irrationnelle. Dans le cas de la politique ci-dessus, comment quelqu’un peut-il signer ses lettres sans révéler son nom ?

Les principes de reconnaissance, d'imputabilité et de transparence sont en cause, en plus de poser un problème au niveau légal, car la validité d'un document non signé est douteuse.

Cette politique permet aux employés de faire ce qu'ils veulent en cachant leur identité, soi-disant pour fournir des [28] réponses plus rapidement, mais les gens ont besoin de documents signés qui peuvent servir de preuve. Connaître les noms et les visages aide aussi à établir une relation de confiance. Une politique exigeant l'identification renforcerait la confiance du public dans 1 ’État. Elle garantirait également un contact humain, individualisé et bienveillant.

« Appelez-nous si vous voulez en savoir plus. » [[13]](#footnote-13)

À première vue, la politique ci-dessus semble accueillante et conviviale. Elle offre aux citoyens la possibilité de s'informer par le biais d'un appel téléphonique. Mais attention ! Il y a anguille sous roche : les paroles s'envolent et les messages au téléphone ne protègent pas du tout les citoyens.

La politique est nettement plus avantageuse pour les agents. Parfois, ils sont de bonne foi, mais d'autres fois, ils manquent d'intégrité et cherchent un moyen de s'échapper. S'il y a une erreur ou un malentendu, ils diront toujours que les individus assistés ont mal compris. Ils s'en sortent chaque fois en toute impunité.

Par ailleurs, les plus opprimés font naïvement confiance aux agents. Ils ne se doutent pas que l'information qui leur est transmise verbalement pourra peut-être un jour les priver d'un moyen de défense. Ils se retrouveront les mains vides lorsque viendra le temps de défendre leur cause.

[29]

Seule une politique exigeant que les fonctionnaires confirment leurs décisions par écrit offre une protection adéquate aux citoyens. Ceux-ci disposent alors d'une preuve écrite de ce qui leur a été communiqué verbalement.

Pour ce qui est des citoyens, la politique devrait les encourager à s'expliquer par écrit. Parfois une lettre explicative peut faire la différence entre un « oui » et un « non ». Dans certains cas, elle fournit aux agents les arguments nécessaires pour trancher en faveur des citoyens.

« Nous avons un budget secret réservé à l'aide au logement. Si les gens savaient que cette aide existe, ils en abuseraient. » [[14]](#footnote-14)

L'État doit faire preuve de transparence et d'équité dans l'octroi des fonds publics. Le public peut alors juger de la légitimité de ses opérations.

Dès qu'une politique ferme la porte à la transparence et permet la dissimulation, un drapeau rouge s'agite. Les décisions sont alors prises en secret et le risque de se livrer à des passe-droits est omniprésent.

La politique ci-dessus a un caractère occulte et arbitraire qui la rend inique. Parce qu'elle n'est pas publiée ni diffusée, donc cachée au grand public, elle manque d'imputabilité. Elle maintient la culture du secret. Puisque les citoyens ignorent son existence, ils n'exigent aucun [30] bénéfice. Ils ne connaissent ni les critères d’accès, ni les montants admissibles, ni les recours en cas de refus.

L’État se dégage de toute responsabilité en affirmant qu’il est impossible d’encadrer ce type d'activité, car cela entraînerait trop de demandes d’aide. C’est une façon honteuse d’éviter sa responsabilité. Il s'agit certainement d'un pas en arrière en termes d'égalité d'accès.

Les citoyens ne peuvent pas participer aux projets politiques et scruter les règles lorsque l'État entretient la cachotterie. Malheureusement, on constate que la tendance à vouloir cacher l’information se généralise, au détriment de l'exigence de transparence.

« Nous donnons des passes aux gens d'affaires qu'ils peuvent remettre à ceux qui demandent de l'aide aux banques alimentaires. » [[15]](#footnote-15)

La politique ci-dessus établit un système honteux de laissez-passer pour accéder à l'aide publique. Le principe de l'admissibilité fondée sur une juste évaluation des besoins et des ressources est mis de côté au profit d'un système paternaliste et arbitraire relégué aux mains d'entrepreneurs flairant les bonnes affaires. Ils y voient là l'occasion de gagner les faveurs de leurs clients et de rehausser leur notoriété.

[31]

Un tel système est contraire aux règles administratives, aux bonnes mœurs et à l’éthique. L'intégrité du système de distribution des fonds publics est mise en cause. La politique ignore les conditions d'admissibilité, les mécanismes de recours, la confidentialité et l'imputabilité. Elle mise plutôt sur le copinage et le favoritisme.

Les gens d'affaires dotés d'un tel pouvoir n'ont évidemment aucun intérêt à se plaindre, mais les citoyens sont à la merci d'un système boiteux qui ne leur assure aucune protection.

La tactique est également pernicieuse. Elle permet de réduire artificiellement le nombre de dossiers d'assistance, car ceux qui sont dirigés vers les banques alimentaires ne comptent pas dans les statistiques. L'État peut toujours se vanter ensuite que l'économie se porte bien, puisque le nombre de personnes assistées diminue.

« Certains cueillent des petits fruits l’été en vue de la rentrée scolaire des enfants. La vente de petits fruits est considérée comme un revenu et l'aide sociale est réduite, mais pas s'il s'agit de pommes de terre. » [[16]](#footnote-16)

La politique ci-dessus est troublante pour plusieurs raisons. D’abord, elle présente un scénario dans lequel on voit un individu qui peine à cueillir des petits fruits pour joindre les deux bouts, soit pour arrondir ses fins de mois ou payer les repas chauds à l'école ou d'autres dépenses semblables.

[32]

Or, l'État lui tombe dessus en lui disant que ce revenu d'appoint réduira son assistance.

En revanche, la politique permet de cueillir des pommes de terre sans imposer de pénalité. Cette politique à double poids est totalement injustifiable puisque dans les deux cas, le principe est le même. Il s’agit de gains occasionnels provenant d’un emploi journalier de courte durée et dont le montant est insignifiant.

L'incohérence est frappante. Elle nuit à un groupe dont l’assistance est réduite par rapport à un autre qui bénéficie d'une exemption. Dans un cas, on considère les gains, dans l'autre non. Il n'existe aucune explication logique pouvant justifier une telle différence de traitement. En matière de justice, l'égalité des conditions requiert l'égalité de traitement.

« Vous avez reçu plus que ce à quoi vous aviez droit. Vous devez le rembourser. Vous ne pouvez pas faire appel de l’existence d’un trop-perçu, mais seulement de la décision qui a donné lieu à un trop-perçu. » [[17]](#footnote-17)

Les taux d'assistance sont faibles, on le sait, mais l'État parvient à trouver les moyens de récupérer une partie des sommes versées, arguant qu'il s'agit de trop-perçus. De nombreux individus sont sommés de rembourser des sommes parfois faramineuses. Leur assistance est réduite [33] chaque mois d'un certain pourcentage jusqu'à ce que la totalité soit remboursée.

Lorsque la récupération est justifiée, elle est légitime, mais comment en être sûr si la décision est définitive et sans appel ? Il s'agit d'un déni de justice puisqu'elle exclut le droit d'appel. Elle fait en sorte que l'existence du trop-perçu n'est pas vérifiable.

Une telle politique est lapidaire. Des décisions administratives sont prises à la suite d'un examen superficiel qui ignore les circonstances, causant ainsi de graves préjudices. Souvent, le trop-perçu est le résultat d'une erreur administrative ou inconsciente et l’individu n'a pas accès au calcul détaillé qui justifie le montant qu’il aurait reçu en trop.

Sur le plan de la forme, cette politique est un pur charabia, un déluge de paroles creuses. C'est une parfaite illustration de la langue de bois. Son style tortueux et ambigu ne vise sans doute pas à berner, mais il est du chinois pour les gens ordinaires, même pour les plus instruits qui doivent relire plusieurs fois pour comprendre.

« Vous n'êtes pas d'accord avec la décision que j'ai prise concernant votre assistance. Je vais revoir ma décision, sinon je demanderai à mon conjoint de l'examiner. » [[18]](#footnote-18)

[34]

Les agents, appelés « décideurs », prennent des décisions en appliquant les politiques. Si les citoyens ne sont pas satisfaits, ils peuvent demander une révision. Un tel système permet parfois de corriger des décisions sans avoir à passer à l'étape suivante, un processus bien plus onéreux. Jusque là, le système d'appel se défend bien. Le double recours, interne et externe, protège théoriquement bien les droits des citoyens.

Le réviseur doit être objectif. Dans le cas ci-dessus, la politique permet au décideur de reconsidérer sa décision. Or, pour assurer l'objectivité et l'indépendance du jugement, sa décision devrait être révisée par une autre instance. Mais si le réviseur, en plus d'être un collègue et proche collaborateur du décideur, est le conjoint de ce dernier, cela peut avoir un impact sur les perceptions du public. Ses intérêts personnels et professionnels sont alors en concurrence et peuvent l’empêcher d'agir de manière impartiale.

Du point de vue du citoyen, son droit à une opinion indépendante est compromis. Il voit cette politique comme une simple formalité qui ne fait que sanctionner la décision prise au départ. Il a raison de croire que la procédure n'est pas équitable. Un mécanisme interne ne lui donne pas une seconde chance lorsque le décideur révise sa propre décision ou la fait revoir par son conjoint.

La politique est contestable car les intervenants sont en conflit de rôles et d'intérêts. L'apparence d'un conflit mine la confiance du public dans le système d'appel. Il est important qu’il n'y ait pas seulement justice, mais aussi [35] apparence de justice et par conséquent, que le réviseur n'ait pas un lien direct avec le décideur.

Une politique plus équitable garantirait l'indépendance du système à tous les niveaux. Elle exigerait aussi que les décideurs consultent les dirigeants lorsque les questions sont complexes et que les citoyens demandent un examen. Elle garantirait en plus que le deuxième avis soit donné par une personne qui n'a aucun lien professionnel ou familial avec celui ou celle qui a pris la décision initiale.

« Le ministère peut se faire représenter par deux employés lors d’une audience en appel. » [[19]](#footnote-19)

La politique d'égalité d'accès s'applique à tous les secteurs d'activité et les mécanismes de recours n'y font pas exception. Or, la procédure d'appel en matière d'aide sociale stipule que celui qui agit à titre de réviseur pour le compte du ministère doit comparaître à l'audience pour défendre la position du ministère.

Jusque là, pas de problème, mais qu'en est-il si la politique permet à deux réviseurs de comparaître à l'audience, tandis que l'appelant est laissé seul pour se défendre ? Il se sent alors confronté à deux adversaires, ce qui produit un effet intimidant, comme deux loups qui s'acharnent sur le sort de l’agneau.

[36]

La concurrence est déloyale et le rapport de force est inégal, car le combat est à deux contre un. Le manque d'équilibre est frappant. Pourquoi le juge qui préside l’audience n'exigerait-il pas que les deux parties, le ministère et l'appelant, lui fournissent au préalable la liste de ceux qui comparaîtront, comme cela se fait habituellement lors des audiences ?

L’une des tâches du président est d'assurer l'équilibre. La politique ci-dessus crée un déséquilibre qui compromet l'intégrité du processus.

« Vous faites appel et vous voulez voir votre dossier ? Vous devrez venir le chercher en personne au bureau trois jours avant l'audience. » [[20]](#footnote-20)

La politique ci-dessus démontre la réticence de l'État à se plier aux règles. Son seul souci est de satisfaire à l'obligation formelle de divulguer la preuve avant l’audience, mais la politique limite l’accès à trois jours avant la comparution, un délai trop court pour connaître les faits et se préparer à l’audience.

La politique impose également de se rendre au bureau pour chercher l'information, ce qui occasionne souvent des frais de déplacement élevés pour ceux qui sont éloignés.

[37]

Or, l'État se donne bonne conscience en affirmant qu'il reconnaît d'emblée le droit d'accès à la preuve. La vérité est que la politique cache la preuve jusqu’à la toute fin.

Et puis, elle est trop exigeante en obligeant l’appelant à se déplacer à ses frais pour récupérer le dossier d'appel.

Normalement, le dossier d'appel devrait comprendre tous les documents pertinents et être envoyé aux parties concernées suffisamment à l’avance pour que chacun puisse se préparer adéquatement.

[38]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

Chapitre 3

justice et équité

*« Nos politiques sont uniformes à la grandeur de la province, quelles que soient les disparités régionales.* » [[21]](#footnote-21)

[Retour à la table des matières](#tdm)

Refuser d'aider en invoquant l’uniformité, lorsqu'une situation particulière se présente, est injuste. L'égalité est injuste lorsque les conditions varient. Pour être justes, les politiques doivent prévoir une exception lorsque les circonstances l'exigent. Une situation irrégulière due à des facteurs atténuants nécessite des mesures particulières.

Aucune politique ne peut être absolue puisque les circonstances varient d'un cas à l'autre, d’où l’obligation de faire une exception lorsque la politique ne s’applique pas. Ce principe s’inspire de la justice naturelle qui dicte qu'il est nécessaire de tempérer la règle lorsqu’il le faut.

En fait, une règle peut être juste dans la plupart des cas, mais injuste dans d’autres. Lorsque les circonstances l’exigent, son application devrait être suspendue ou au moins appliquée avec flexibilité pour assurer l'équité.

[39]

« Les soins dentaires complets sont réservés à ceux qui peuvent travailler. Dans votre cas, vous n'aurez droit qu'aux extractions dentaires puisque vous êtes inapte au travail. » [[22]](#footnote-22)

La politique ci-dessus lie l'accès aux soins dentaires à la capacité de travail. Elle discrimine en faisant un choix basé sur la condition sociale. Selon cette politique, ceux qui peuvent travailler ont besoin de soins dentaires complets pour des raisons esthétiques « afin d'éliminer les obstacles à l’emploi », dit-on, tandis que les autres doivent se contenter de soins primaires.

Or, la loi interdit de dispenser un traitement basé sur le statut social. Favoriser les mieux nantis en n’offrant aux autres qu’un service partiel parce qu'ils sont incapables de travailler est une politique qui protège les forts.

Le droit à l'égalité de traitement et à l'assistance sans discrimination est ici remis en question. Dans l'intérêt de l'équité et de la dignité, il est impératif que tous soient traités sur un pied d'égalité en ce qui concerne leurs besoins essentiels, indépendamment de leur capacité de travailler.

« Vous ne pouvez pas utiliser les guichets automatiques si vous recevez de l'aide sociale. Les prestataires de l'aide sociale doivent se présenter en personne au comptoir. » [[23]](#footnote-23)

[40]

Il n'est pas permis d'imposer une mesure différente à un groupe en fonction de son statut social, car il s'agit d'un acte discriminatoire à son encontre. La loi interdit les inégalités de traitement liées au statut social.

Dans le cas qui nous occupe, la politique limite l’accès aux guichets automatiques aux personnes assistées, non pas à cause de leur solvabilité, mais en raison de leur appartenance à un groupe.

Cette politique alimente la présomption selon laquelle le groupe en question, les bénéficiaires de l'aide sociale, est plus susceptible de commettre des fraudes que les autres. Non seulement elle démontre un préjugé défavorable à l'égard à leur statut social, mais elle impose une punition collective à tous ceux qui portent l'étiquette d'assisté social sur le front.

« Nous ne pouvons vous aider que si vous faites partie d'un groupe que nous jugeons prioritaire. » [[24]](#footnote-24)

La politique ci-dessus restreint l'accès aux prestations à certains groupes comme ceux qui sont victimes d'abus, ceux qui sont sur le pavé et les jeunes expulsés de leur foyer, mais d'autres ont également besoin de services, pour d'autres raisons.

[41]

Une politique ne doit pas être désavantageuse pour certains individus simplement parce qu'ils font partie d'une certaine catégorie, car cela conduit à une inégalité de traitement. L'égalité d'accès est un principe de justice naturelle, mais aussi une question éthique. Elle est même inscrite à l’article 15.1 de la Charte des droits et libertés.

En donnant un avantage à un certain groupe, cette politique laisse les autres de côté, même s'ils sont également dans le besoin. Elle est restrictive et crée des exclusions, non pas en raison des besoins des individus, mais uniquement parce qu'ils font partie d'un groupe qui n'est pas considéré comme prioritaire.

« Nous aidons les écoles qui n’ont pas de programme d’aide alimentaire tout en encourageant celles qui en ont un à continuer à s'investir. » [[25]](#footnote-25)

La théorie de la sueur versée veut que l'on encourage l’effort. Les plus âgés lui donnent une valeur morale et considèrent que les travailleurs sont méritants en raison des sacrifices qu'ils font.

Les plus jeunes ont une nouvelle vision et voient le travail non plus comme une obligation, ni comme un gage de prospérité, mais comme une source d'épanouissement. Cela dit, tout le monde croit que l'investissement personnel, que ce soit au travail ou dans une autre occupation, a du mérite et doit être récompensé.

[42]

Or, la politique ci-dessus va dans la direction opposée. Elle récompense le désengagement et néglige ceux qui font des efforts. Elle entre donc en conflit avec l'acceptabilité sociale. Il n'est pas normal que ceux qui ont participé activement à la communauté s’en sortent moins bien que ceux qui n’ont rien fait. Il est plus dans l'ordre des choses de donner un avantage à ceux qui font des efforts qu’à ceux qui restent inactifs. Il s’agit d’une règle de justice naturelle.

Avant d'adopter une politique, l'État doit évaluer son impact psychologique et social pour s'assurer qu'elle n'a pas un effet négatif en démotivant les citoyens à participer.

« On se fait offrir des fleurs ? Nous vous avons vue sortir du salon funéraire avec un bouquet. Il doit y avoir un homme dans votre vie. » [[26]](#footnote-26)

Le tact n'est certainement pas la qualité dominante des enquêteurs. La politique ci-dessus concernant les enquêtes leur permet de faire des menaces voilées et des commentaires désobligeants, blessants et malveillants qui empoisonnent la vie des gens et les traitent comme des citoyens malhonnêtes.

Examiner les placards, vérifier sous les lits ou demander à une femme une photo du contenu de ses tiroirs de commode pour prouver qu'elle vit seule est un travail de détective qui dépasse le mandat des enquêteurs.

[43]

Scruter sans limites la vie privée d'une personne avant de lui verser des fonds publics et lui prêter de mauvaises intentions en insinuant qu'elle a un partenaire intime est inconciliable avec l'article 8 de la Charte. Celle-ci garantit la protection contre les mesures abusives, sans compter que l'action porte atteinte au droit à l'honneur et à l'image personnelle.

Une telle politique manipulatrice et irrévérencieuse a également pour effet d'alimenter la suspicion, de ternir la crédibilité, de saper la confiance et d'affaiblir la qualité des relations. Elle est doublement offensante puisqu' à la raillerie s'ajoute l'acte disgracieux de l'affirmation gratuite.

« Dites-moi, entre vous et moi, comment faites-vous pour vous débrouiller avec si peu ? Quelqu'un doit sûrement vous aider... » [[27]](#footnote-27)

Subtilement et d'une voix doucereuse, l'enquêteur parvient à faire avouer à l'individu comment il utilise l'aide qu'il reçoit. Ensuite, il lui reproche d'avoir dépensé plus que ce qui lui avait été accordé et d'avoir ainsi perçu des revenus non déclarés.

Cette manipulation consiste à poser une question qui suggère une réponse incriminante. Le faux-semblant de compassion vise à leurrer et porte atteinte à l’intégrité intellectuelle. Elle repose sur la tromperie plutôt que sur la [44] probité. Il s'agit d'une astuce visant à gagner la confiance pour ensuite extorquer de l'information. Une telle extorsion est une stratégie malhonnête qui pousse l'individu à s'incriminer en faisant un aveu qui entraînera la fermeture de son dossier. Utiliser la perfidie pour l'amener à témoigner contre lui-même est contraire à l'éthique.

« Nous sommes prêts à vous payer un billet de train aller simple si vous souhaitez aller vivre ailleurs. » [[28]](#footnote-28)

Il n’y a rien de mal à aider un individu à déménager ailleurs afin qu'il puisse améliorer ses conditions de vie. Le geste est noble et irréprochable et gagne facilement la faveur du public qui y voit une mesure diligente et bienveillante.

Derrière cette politique, cependant, se cache parfois une intention inavouée et malveillante de la part des agents de l'Etat qui cherchent à se débarrasser de ceux qu'ils qualifient de « cas lourds » et qui consomment une grande partie de leur temps et de leur énergie.

Sous prétexte de vouloir les aider à construire un avenir meilleur, ils invitent gentiment ces individus difficiles à servir à aller paître ailleurs. En les poussant vers la sortie, leur prise en charge est déplacée subtilement vers d'autres intervenants, qui répéteront sans doute la même manœuvre.

[45]

Le moins que l'on puisse dire, c'est que cette politique permet aux agents de se dédouaner. Une meilleure politique serait que l'intervenant principal conserve la responsabilité et trouve une solution aidante, plutôt que chacun dise que c'est du ressort de l'autre.

« Les délateurs nous aident à détecter les cas de fraude. Lorsque nous découvrons de l'information non déclarée, nous mettons fin à l'assistance. » [[29]](#footnote-29)

L'adoption d'une politique autorisant la délation entretient un climat de peur. Les citoyens assistés courent le risque de faire l'objet d'une enquête à tout moment. La délation se fait dans la clandestinité et alimente la suspicion envers ceux qui reçoivent de l'aide.

Bien que l'État n'ait pas adopté de politique formelle pour encourager la dénonciation, il y voit un moyen efficace de détecter les cas de fraude et de mener des enquêtes qui pourraient conduire à des sanctions. Cette politique s’apparente à celle du programme Échec au crime.

Elle est discutable sur le plan éthique puisque l’intérêt principal de l'informateur est de faire du mal, et non de vouloir du bien. Il tire une satisfaction du fait que la personne visée est soumise à de nombreuses démarches administratives pour obtenir ou récupérer l’assistance. Il a donc mal intentionné dès le départ et sa mauvaise foi le [46] pousse à poser un geste qui aura pour effet de démolir la crédibilité de la personne ciblée.

« Votre situation fait l'objet d'une enquête. Si vous ne coopérez pas, vous risquez une peine d'emprisonnement. » [[30]](#footnote-30)

Lorsqu'il s'agit de l'administration des services sociaux, le glaive n'est jamais loin. Les enquêteurs obligent les gens à signer des déclarations par la peur et la contrainte, consultent les voisins, font des visites surprises et épient les allées et venues des gens pour savoir où ils dorment et les prendre ainsi en défaut. En d'autres termes, ils ont le bras trop long dans les affaires des citoyens qui sont maintenus sous surveillance continue.

Il est étrange qu'une politique autorise les fonctionnaires à enquêter, intimider et menacer ceux qu'ils soupçonnent d'être dans une situation irrégulière, sans que leurs interventions fassent l'objet d'actes judiciaires. Une trop grande latitude risque de mener à des abus.

C'est en adoptant une politique qui régit la conduite de ses employés que l'État peut fixer les limites de l'ingérence et rappeler les règles en matière de confidentialité et de protection de la vie privée. Une telle politique devrait fixer des balises en ce qui à trait à fouiller, interroger et extraire des déclarations. Le chantage, l'intimidation, les menaces voilées et les autres tactiques perfides, flagrantes et trompeuses, utilisées pour soutirer des aveux, devraient être [47] strictement bannis pour éviter de glisser sur la pente de la tyrannie.

« Vous avez eu un trop-perçu de plusieurs milliers de dollars. Vous devrez restituer cette somme, sinon nous vous imposerons des sanctions. » [[31]](#footnote-31)

Pour être justes, les politiques publiques doivent être indulgentes et tenir compte des cas d'exception, même lorsqu’une personne a une dette envers la Couronne. La politique ci-dessus est radicale et menaçante et les circonstances ne sont pas prises en compte.

Il existe des situations où le dénuement est extrême et où les gens ne peuvent pas payer leurs dettes. Cela se produit notamment lorsqu'ils doivent consacrer une grande partie de leurs revenus à l'entretien de leur voiture, nécessaire pour se rendre au travail. Dans un tel cas, la politique de remboursement doit être clémente et même annuler la dette si le débiteur est introuvable, s'il est insolvable ou si le recouvrement de la dette est inutile.

Pour une personne assistée, l’aide sociale est son dernier recours et il serait injuste de la priver de son seul moyen de subsistance. La menacer de mettre fin à son assistance sans chercher à obtenir des explications est un geste brutal fondé sur la présomption de culpabilité.

[48]

« Sachez que si vous tardez à nous retourner le document ci-joint, nous pourrions fermer votre dossier et annuler votre assistance. » [[32]](#footnote-32)

Rappeler aux citoyens l'importance d'effectuer un suivi dans les délais fixés pour éviter la perte de prestations est une politique défendable, empreinte de considération et de diligence.

Cependant, la politique ci-dessus fait exactement le contraire. Elle utilise la menace et le sermonnage pour rappeler aux gens leurs obligations, sous peine de sanction. Utiliser l'épée de Damoclès pour les forcer à se conformer est le contraire de leur offrir un service bienveillant.

Une telle politique ne respecte pas les règles administratives qui exigent un minimum de tact et d'élégance. Utiliser des formules de courtoisie et demander la coopération pour éviter la perte de bénéfices est une approche plus appropriée que la carotte et le bâton.

« Si vous continuez à demander des services pour votre enfant handicapé, on pourrait vous le retirer et le placer ailleurs. » [[33]](#footnote-33)

[49]

La politique ci-dessus utilise la menace de retirer l'aide accordée si l'individu en réclame davantage. Elle suscite la peur chez ceux qui vivent l'insécurité et qui osent demander un peu plus que ce qu'on leur accorde déjà.

La crainte de perdre les quelques avantages qui leur sont accordés est toujours présente chez ceux qui sont à la merci de l'assistance publique. La coercition, utilisée comme moyen de pression, conduira certains à renoncer à leurs demandes de services.

Menacer un parent de lui retirer son enfant, simplement parce qu'il demande plus d'aide, fait aussi une entorse à l’éthique et aux règles relatives à la protection des enfants, en plus d'être une forme de chantage cruel.

Si une dérogation ne peut être accordée en raison d'une politique trop rigide, l'agent devrait au moins agir avec grâce et compassion quand il refuse l'aide réclamée.

« Vous demandez de l'aide pour prendre soin de votre enfant qui a un handicap. Nous aidons uniquement ceux qui s'occupent de l'enfant d'un autre. » [[34]](#footnote-34)

Il n'y a rien d'anormal à ce qu'un parent ne soit pas payé pour s'occuper de son propre enfant et une politique le confirmant est justifiée. Mais que se passe-t-il si l'enfant a un handicap et qu'il nécessite beaucoup de soins et qu’au lieu de le placer en institution, ses parents décident de le [50] garder à la maison ? La politique ci-dessus les prive alors de l'aide dont ils ont besoin pour s'occuper de leur enfant, ce qui équivaut à un défaut d'assistance de la part de l'Etat.

Cette politique, qui s'applique de manière aveugle, devrait être assouplie afin de pouvoir verser aux parents en difficulté une compensation monétaire, même s'ils gardent leur propre enfant. Il tombe sous les sens que dans les cas comme celui-ci, une dérogation à la politique est nécessaire, car les circonstances l'exigent.

Cette politique inflexible a conduit, un jour, à la situation insolite suivante : deux mères, chacune ayant un enfant handicapé et habitant en face, décidèrent de traverser la rue chaque matin pour s'occuper de l'enfant de l'autre et recevoir ainsi une rémunération pour le faire.

« Vous demandez de l'aide sociale alors que votre fils travaille et vit à la maison. Vous devrez nous soumettre sa déclaration de revenus. » [[35]](#footnote-35)

Lorsqu'un individu fait une demande d'aide, il va de soi que l'État examine ses ressources financières avant de l'assister. Toutefois, une politique qui fait abstraction de l'ensemble de sa situation fait fausse route.

Un bon exemple est la politique ci-dessus qui oblige les parents qui hébergent leur fils adulte qui travaille et qui [51] demandent de l'aide à produire la déclaration de revenus de leur fils pour établir leur admissibilité.

Évaluer les ressources financières des parents demandeurs est légitime, mais leur poser des questions sur la vie personnelle de leurs enfants adultes ne l’est pas. Rien dans la loi n'autorise le ministère à aller aussi loin pour déterminer l’accès aux prestations. Les enfants adultes ont droit à leur vie privée. Puisqu'eux-mêmes ne réclament pas l'aide de F État, ils n’ont pas de comptes à lui rendre. Ils mènent une vie distincte de celle de leurs parents.

Bref, il convient d'appliquer le principe de l'ingérence minimale, c'est-à-dire de priver le moins possible les citoyens de leur liberté. C'est d'ailleurs cela l'esprit de l’art. 8 de la Charte canadienne des droits et libertés qui interdit les intrusions abusives dans la vie des citoyens.

« Vous nous demandez de vous aider. Il n’y a rien à faire. C’est l’ordinateur qui décide et il a rejeté votre demande d'aide. » [[36]](#footnote-36)

Depuis que le pouvoir de décision leur a été retiré et placé entre les mains d'un système informatique implacable et sans jugement, les agents de l'État se dédouanent et jettent la faute sur l'ordinateur pour leurs décisions erronées.

Or, cette politique dépersonnalisée est dégradante et réduit le service public à de froides opérations mécaniques, [52] manquant de jugement et d'humanité. Les données sont saisies dans un logiciel qui indique combien allouer, quand l'attribuer et par quels moyens. C'est une main invisible qui dicte les décisions et contrôle la prestation des services. Ce système n'a aucun égard pour les circonstances et les besoins particuliers. Il n'y a plus de discernement.

Les formulaires de refus, quant à eux, sont stéréotypés. Ils sont souvent imprécis et suscitent le mécontentement des citoyens. Les agents devraient leur expliquer clairement pourquoi ils n'ont pas droit à l'aide qu'ils réclament. Utiliser des systèmes informatiques pour répondre aux demandes est un service impersonnel qui nuit à la relation d'aide.

Le problème sous-jacent est que ces systèmes ne permettent pas d'exercer le jugement humain et de rendre justice à chaque cas selon ses particularités. Le sort des humains est ainsi laissé entre les mains de machines dénuées de toute compassion pour la misère humaine.

« Notre ordinateur a pris une décision dans votre cas. Votre demande d'aide est rejetée. L'avis de décision indique que le revenu-tiers a été mis fin en date d’aujourd’hui. » [[37]](#footnote-37)

Un ordinateur peut rendre de grands services, mais il manque de jugement et les réponses qu'il produit peuvent être ambiguës, voire absurdes.

[53]

Dans un cas particulier où un citoyen avait demandé de l'aide, le système informatique l'a informé qu'il n'en avait pas droit parce que ses avoirs étaient évalués à deux sous.

Le jargon bureaucratique, les codes, les sigles et les lettres expédiées en série sont hors de portée du commun des mortels et créent un mur d'incompréhension entre 1 ’État et les citoyens.

La politique ci-dessus prête à confusion. Il est difficile de comprendre les raisons du refus. Si le citoyen est effectivement inadmissible, l'agent devrait lui expliquer le motif du refus afin qu'il puisse faire appel s'il le souhaite. L'agent devrait aussi utiliser un niveau de langage simple. Il pourrait dire par exemple : « À partir d'aujourd'hui, nous ne réduirons plus votre assistance... ».

En somme, en matière d'aide personnelle, les interventions de l'Etat qui s'effectuent par le moyen d'ordinateurs sont loin d'être propices à la communication. Elles ne pourront jamais remplacer des humains qui prennent des décisions éclairées en tenant compte des circonstances.

« Vous voulez plus d'information sur nos politiques ? Nous vous recommandons de visiter Internet pour en savoir plus long. » [[38]](#footnote-38)

Tout le monde s'accorde à dire qu'internet est une source intarissable d’information et qu'à ce titre, cette technologie [54] fournit d'excellents et de précieux services aux citoyens du monde entier. Là s'arrête, cependant, le côté positif de la chose.

Le revers de la médaille est moins reluisant. La génération plus âgée a parfois du mal à suivre les nouvelles tendances. Les demandeurs de services se sentent souvent anxieux et mal à l'aise face aux outils virtuels. D'autres sont dans le besoin, mais sont peu scolarisés ou sont totalement privés d'Internet. Il est injuste de les priver de l'information dont ils ont besoin.

Or, la politique ci-dessus dirige ceux qui demandent de l'information vers des sites Web, ignorant totalement ceux qui n'ont pas accès à Internet. La politique devrait exiger de communiquer avec les citoyens par divers moyens, à la fois traditionnels et virtuels, pour garantir à tous l'égalité d'accès. Une telle politique serait plus inclusive.

« Vous nous dites que vous êtes déprimé. Nous sympathisons avec vous. L’application Navigapp peut vous aider à gérer vos problèmes émotionnels. » [[39]](#footnote-39)

Personne n'aurait pu prédire qu'un jour l'État se donnerait comme politique de traiter les problèmes émotionnels par le biais d'un système d'aide informatisé. C'est pourtant le cas de la politique ci-dessus qui suggère que les gens utilisent une application s'ils éprouvent des difficultés personnelles, [55] plutôt que de procéder comme par le passé et d'avoir des séances en face à face avec eux.

Cette politique a clairement été conçue par des techniciens bornés qui n'avaient aucune connaissance de l'intervention personnelle. Ils pensaient que fournir un lien vers un site Web serait un bon moyen de soulager la souffrance humaine et permettrait à l'État de s'en tirer à bon compte.

Or, en réalité, aucune application mobile, aussi sophistiquée soit-elle, n’est capable de réconforter ou de soulager comme le peuvent les professionnels. Fournir l’adresse d’un logiciel à une personne gravement perturbée, délirante, paralysée par la dépression et l'anxiété, et envisageant le suicide, afin qu'elle puisse résoudre ses problèmes, est une action dangereuse, manquant de bon sens et d’humanisme.

L'accompagnement professionnel est le seul moyen d'intervenir efficacement auprès de ceux qui sont éprouvés personnellement. Soulignons en passant que l'intervention à domicile est une méthode qui se prête bien pour les rejoindre dans leur vécu et observer leur fonctionnement dans leur milieu de vie.

[56]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

Chapitre 4

la loi du bon sens

« Nos services sont volontaires. Ceux qui veulent de l'aide n'ont qu'à la demander. Ce sont des adultes, ils peuvent choisir. » [[40]](#footnote-40)

[Retour à la table des matières](#tdm)

Il est nécessaire de respecter la liberté de choix des gens et à première vue, la politique ci-dessus semble justifiable. Or, il y a des individus qui, à force d'essuyer des refus, finissent par abandonner ou ne parviennent pas à progresser. Demander de l'aide est une tâche qui dépasse leurs capacités. Cela fait qu'ils ne demandent rien.

Ils veulent juste être laissés à eux-mêmes. L'État peut adopter comme politique de ne rien faire en invoquant le libre choix ou bien d'aller vers eux. La première approche est passive et sans engagement, tandis que la seconde démontre un souci de leur venir en aide. Bien entendu, il est plus facile de répondre à ceux qui demandent de l'aide que d'aller vers ceux qui ne la demandent pas et qui ne se contentent de rien.

C'est notamment le cas de ceux qui sont désorganisés au point de n'avoir plus aucun désir. Ils ne s'attendent à rien, comme s'ils n'avaient aucune raison d'exister, et refusent d'accepter la main tendue.

[57]

Comme le répondait un jour un jeune, coupé complètement du monde extérieur, dépourvu de toute identité personnelle et incapable de frayer un chemin à travers les rouages bureaucratiques, lorsqu'on lui a demandé ce qu'il voulait : « Je suis comme un chien, la seule différence est que moi, je peux parler. »

L'offre active est une politique diligente qui tente, par la persuasion, de convaincre les non-demandeurs de bénéficier des services que l'État peut leur offrir. Elle est particulièrement importante lorsque les gens sont en crise, car elle évite que la situation ne s'aggrave. Elle nécessite d'intervenir dès l’apparition des premiers symptômes ou, mieux encore, avant leur apparition. L'aide peut inclure, sans toutefois s'y limiter, un soutien continu, le renforcement du système d’appui et l'offre de services d’aide pratique. Autrement dit, l’État intervient pour protéger ses citoyens.

« Nous ne pouvons pas fournir aux citoyens des renseignements qu'ils n'ont pas demandés. » [[41]](#footnote-41)

Les personnes assistées, surtout si elles sont peu instruites, supposent que les agents de l'État sont à leur service — qu'ils sont des serviteurs du public — , comme le dit si bien l'expression anglaise — et qu'ils font tout leur possible pour venir en aide aux gens. Loin d'eux l'idée qu'ils veuillent les garder dans l'ignorance, et pourtant c'est ce que la politique ci-dessus leur permet de faire.

[58]

Cette politique est mesquine. Elle omet de fournir aux citoyens l'information dont ils ont besoin pour prendre de bonnes décisions. Seuls ceux qui interrogent explicitement les agents peuvent exercer leurs droits. D'une certaine manière, elle mise sur leur faiblesse. Or, les personnes en détresse peuvent rarement revendiquer parce qu'elles craignent des représailles de la part de l'Etat.

Cette politique est essentiellement régressive. En limitant la diffusion de l'information, elle freine indirectement l'accès aux prestations. Beaucoup ne demanderont aucune information et seront privés de bénéfices faute de connaître leurs droits. Retenir l'information jusqu'à ce qu'elle soit demandée est une forme de restriction mentale. La droiture exige plutôt de dire toute la vérité sans rien cacher.

Cette politique devrait être remplacée par une autre qui se soucierait d'informer les citoyens des avantages auxquels ils ont droit afin qu'ils puissent en profiter pleinement.

« Vous avez utilisé à d'autres fins l'argent que vous aviez mis de côté pour payer votre électricité. Nous n'y pouvons rien. Ce n'est pas à nous de négocier une entente avec Énergie NB. » [[42]](#footnote-42)

La non-ingérence ou l'interférence minimale est un bon principe, car il respecte la vie privée des individus. Cependant, dans le cas d'une personne ayant des limitations [59] fonctionnelles ou un empêchement quelconque d'agir, l'État doit intervenir pour lui porter secours. La diligence l'emporte alors sur l'autodétermination.

Une politique qui interdit d'agir, quand cela est nécessaire, est déresponsabilisante. C'est aussi le cas lorsque l'État refuse d’effectuer des prélèvements directs en faveur des créanciers en guise de garantie. Affirmer que l’État n’a pas à intervenir en cas de litige, puisqu'il s'agit de questions strictement privées, constitue un désengagement pur et simple de sa part.

Or, des situations d'urgence surviennent parfois où les citoyens utilisent à d’autres fins l'argent mis de côté pour payer leurs créanciers, par exemple lorsqu'un enfant est malade et qu'il nécessite des soins coûteux à l'extérieur. Selon l'esprit de la loi, ces personnes doivent être secourues. Un bon moyen est de les aider à parvenir à un accord avec leurs créanciers. Cela évite que les problèmes ne s'aggravent et qu'ils conduisent à des situations de crise causées par la perte de services essentiels.

Une politique diligente permettrait au ministre d'agir comme intermédiaire dans de tels cas et de négocier des ententes avec les créanciers au nom de ceux qui en ont besoin. La retenue à la source, c'est-à-dire directement du chèque d'aide sociale, est l'un des moyens qui peuvent être utilisés pour sortir de l’impasse et éviter la perte de services.

[60]

La politique devrait aussi prévoir des rencontres conjointes dans les cas complexes dans le but de tenter de trouver ensemble une solution au problème.

« Je vous réponds depuis la région ouest. Je transmets votre demande à la région nord, qui la redirigera vers quelqu'un de la région est. » [[43]](#footnote-43)

L'État favorise un modèle où le pouvoir de décision est fortement centralisé. En ajoutant à la concentration du pouvoir les problèmes liés à l'informatisation et la perte du contact personnel, il en résulte que l'accès aux services est considérablement réduit.

Le problème se pose surtout dans les situations particulières où l’examen des circonstances doit être effectué au cas par cas. Les cadres intermédiaires devraient revoir les cas difficiles et corriger les décisions, si nécessaire, pour garantir l'équité, mais cela se fait rarement.

Les cadres supérieurs sont éloignés et en général, mal informés des problèmes spécifiques qui se posent lors de la mise en œuvre des politiques. Les cadres intermédiaires, quant à eux, sont sur le terrain, mais ils renoncent à leur pouvoir d'accorder des dérogations dans les cas particuliers en laissant aux agents la possibilité de prendre la décision finale. Les cadres ont cependant le pouvoir de revoir et de corriger les décisions, mais ils préfèrent s'abstenir d'intervenir.

[61]

Par rapport aux agents, lorsqu'ils sont disperses sur un vaste territoire et que le téléphone est leur seul outil de travail, ils ne sont pas bien équipés pour analyser les problèmes et trouver des solutions, surtout quand les situations sont complexes. La communication téléphonique conduit souvent à des malentendus et à de mauvaises décisions qui doivent ensuite être corrigées. De plus, la distance érode la confiance et dissuade la demande de services. Les rencontres en face à face permettent une collecte et une analyse plus complètes des renseignements.

L'État ferait bien de revoir sa politique « Au loin, au téléphone ». Une politique bienveillante et efficace consisterait à rapprocher les services des citoyens et à déléguer le pouvoir de décision au niveau le plus bas possible. Un agent qui commence à traiter le cas d'un citoyen devrait être chargé de s'en occuper jusqu'à la fin, plutôt que de confier le dossier à un autre, obligeant le citoyen à recommencer.

Les personnes assistées préfèrent avoir un service le plus près possible de leur lieu de résidence, avoir un contact direct avec les responsables de leur dossier et parler à de vraies personnes. La grande majorité d'entre elles ne se sentent pas à l’aise de parler au téléphone avec quelqu'un qu'elles ne connaissent pas.

L'un des principes fondamentaux du droit administratif est que le ministre est toujours responsable en dernier ressort [62] de ce que font les agents. La loi lui donne toute l'autorité dont il a besoin pour l'appliquer, puis il en délègue une partie à ses subordonnés par le biais de politiques. Le personnel de première ligne jouit d'une certaine latitude dans la mise en œuvre des politiques, les cadres intermédiaires d'un peu plus, et les cadres supérieurs encore davantage.

« Nous ne joignons pas à l'avis de décision le formulaire requis pour faire appel de la décision, comme le font d'autres organismes. Si vous voulez faire appel, vous n'avez qu'à nous appeler. » [[44]](#footnote-44)

Lorsqu'une demande de prestations est refusée, il est de bonne guerre de fournir au demandeur un formulaire lui permettant de faire appel de la décision.

Lui donner les moyens d'agir n'est pas seulement un geste courtois, mais un acte qui démontre le souci de lui faire bénéficier des avantages de la loi. L'ordre moral exige que l'État soutienne les plus faibles et les aide à exercer leurs droits.

Or, la politique, dans le cas présent, va dans le sens contraire. Au lieu d’inclure le formulaire d’appel à l'avis de décision, elle attend que le citoyen en fasse la demande. Il s'agit donc d’une politique passive et réactive, plutôt que facilitante.

[63]

« Nous avons approuvé le paiement de votre prothèse dentaire. Envoyez-nous la facture une fois les travaux terminés. » [[45]](#footnote-45)

Certains se réjouiront que l'État fournisse des prothèses dentaires à ceux qui sont à faible revenu, sans se douter le moins du monde qu'il puisse y avoir anguille sous roche.

En fait, à première vue, cette politique semble raisonnable et bienveillante, puisqu'elle permet de payer les soins dentaires, sauf qu'il existe un imbroglio. En l'examinant de plus près, on remarquera qu'une ficelle y est attachée. Pour procéder, le dentiste doit d'abord prendre une empreinte, mais comme le ministère refuse de payer le coût de cette procédure préliminaire, cela mène à une impasse. Le service qui avait été accordé est annulé, car les conditions requises pour y accéder ne peuvent être remplies.

Soulignons que l’exigence du dentiste échappe totalement au contrôle de l’utilisateur. Celui-ci n'a absolument aucun mot à dire sur la manière dont le dentiste procède. La seule façon de résoudre ce problème est d'assouplir la politique. Tous les frais, y compris les travaux préparatoires devraient être couverts.

« Nous sommes ravis de vous offrir un service de régie des loyers. Pour y accéder, vous devrez passer par deux intermédiaires chargés de filtrer les demandes d'aide. » [[46]](#footnote-46)

[64]

Certaines politiques rendent l'accès à l'aide difficile, comme si l'intention était de décourager les citoyens d'en profiter. L'érection de murailles bureaucratiques n'est peut-être pas intentionnelle de la part de l'État, mais le résultat est le même pour les citoyens qui se sentent rejetés. Il suffit d'ajouter quelques dédales de plus au processus d'accès et le tour est joué. Beaucoup abandonneront, estimant que les étapes à suivre sont trop compliquées.

La politique ci-dessus est un exemple typique. Au lieu de garantir un accès direct, elle nécessite le recours à des intermédiaires pour être entendu. Elle oblige à franchir deux barrières avant de parvenir à la régie des loyers.

Les personnes en détresse psychologique font face au même problème. Elles doivent naviguer dans deux systèmes de triage à l'urgence avant d'accéder au psychiatre de garde. D'autres se plaignent de devoir appuyer sur une série de boutons avant de pouvoir parler à la bonne personne.

Autant de mécanismes qui ont pour effet de surcharger, de ralentir et d'exclure un certain nombre de bénéficiaires potentiels.

La meilleure politique en matière d'accès est celle qui réduit les obstacles administratifs. Un guichet unique et un service direct et accueillant conviennent mieux à ceux qui ont besoin d'aide et qui ont des difficultés à communiquer.

[65]

« Vous faites une demande d'aide sociale ? Vous devez nous permettre d'appeler vos institutions financières et vos anciens employeurs. » [[47]](#footnote-47)

Jusqu’où peut aller l’ingérence sans dépasser les limites du raisonnable ? Une politique qui oblige le citoyen à renoncer à sa vie privée, à révéler l'ensemble de sa situation personnelle et à consentir à ce que d'autres personnes soient consultées à son sujet ne dépasse-t-elle pas le seuil de l'acceptabilité ?

L’État a adopté cette politique afin d'obtenir le plus d’information possible avant qu'une personne ne soit admissible à l’aide sociale. Il justifie cette ingérence dans la vie privée en arguant que le versement de fonds publics impose des limites et qu’il a un devoir de contrôle. Il existe cependant un seuil au-delà duquel le besoin de tout savoir sur les citoyens devient un acte déraisonnable et malveillant de la part de l’État.

Pour certains demandeurs d'aide, la tactique est intimidante. Le simple fait d’être soumis à un interrogatoire vigoureux, alimenté par une présomption de fraude, nuit d'emblée aux bonnes relations entre les décideurs et les citoyens. La politique en question crée un environnement hostile qui alimente la tension au lieu de l'atténuer.

[66]

« Nous ne pouvons pas vous aider parce que votre dossier est inactif. » [[48]](#footnote-48)

Cette politique est un bon exemple d'un raisonnement circulaire, celui du serpent qui se mange la queue. La politique empêche d'assister un individu en disant qu'il n'a pas de dossier, alors qu'il demande justement qu'on lui ouvre un dossier pour qu'il puisse obtenir de l'aide.

La situation est sans issue. Il sera laissé sans assistance à perpétuité. S'il demande une aide en nourriture, il sera dirigé vers une banque alimentaire, une autre politique qui empêchera l'ouverture d'un dossier.

Même s'il s'adresse au service d'urgence — qui entre en fonction après les heures de bureau —, on lui dira que son dossier est inactif et qu'il n'a pas droit à de l'aide.

Cette politique remet en cause le système d'accueil mis en place par l'État : le demandeur se voit refuser une aide en lui disant qu'il n'a pas de dossier actif. La réponse semble logique, mais elle est laconique et astucieuse.

Au final, il est vrai que l'individu doit avoir un dossier ouvert pour faire une demande d'aide, mais rien n'empêche l'État de lui en ouvrir un. L'argument du dossier inactif devient un prétexte pour justifier l'inaction.

[67]

Une telle politique viole l'esprit de la loi qui traite du devoir d'aider ceux qui sont dans le besoin.

« Vous devrez vous présenter au bureau en personne pour recevoir votre chèque d’assistance. » [[49]](#footnote-49)

Obliger un citoyen à se rendre au bureau pour récupérer son chèque d'aide sociale peut sembler, à première vue, une pratique tout à fait normale. L'État se donne bonne conscience en affirmant que cette politique lui permet de vérifier l’identité et le lieu de résidence, mais derrière elle se cache une manœuvre déguisée visant à déceler les cas de fraude.

Cette politique impose des conditions humiliantes aux bénéficiaires de l’aide publique. Il va de soi que l'État se donne des moyens de contrôle, mais la mesure doit être raisonnable et le système d'aide, dans son ensemble, doit rester bienveillant et soigneux. Il n'y a donc pas de place pour l'humiliation sociale.

Cette politique est également malveillante, car elle prête de mauvaises intentions à la majorité des individus qui sont d'honnêtes citoyens. Elle ne fait certainement rien pour les aider à retrouver leur dignité.

Elle exerce sur eux une surveillance excessive et leur impose une contrainte pénible. Elle permet en réalité d'économiser de l'argent à l'État, car il y a toujours des gens [68] qui se sentiront abaissés et qui ne viendront pas au bureau chercher leur chèque, mais leur besoin d'aide n'est pas résolu pour autant. Compter sur l'abandon n'est qu'une forme de désengagement.

« Vous et une autre personne vivez ensemble pour partager les dépenses et vous demandez de l'aide. Vous formez une unité économique. Nous vous traiterons comme un couple. » [[50]](#footnote-50)

Il n'y a rien de plus normal, pourrait-on dire, que deux personnes qui décident de réduire leurs frais de logement en louant un seul appartement. La politique ci-dessus réprime toutefois ce type d'arrangement en pénalisant ceux qui le font. Elle considère qu'ils forment un seul ménage et que les deux dossiers doivent être fusionnés pour n'en faire qu'un. Autrement dit, l'État refuse de traiter séparément les revenus et dépenses de chacun et d’ouvrir des dossiers distincts.

L'État a beau dire que c'est la seule manière de résoudre le problème de ceux qui vivent ensemble et qui invoquent à tort le statut de célibataires vivant en colocataires. Il dit que sa politique évite d'entrer dans leur intimité. Cela dit, comment peut-il prétendre encourager les gens à s'entraider et à compter les uns sur les autres et adopter par ailleurs une mesure qui pénalise ceux qui, pour économiser, partagent un logement ou une boîte aux lettres ?

[69]

En imposant de si lourdes restrictions, cette politique a pour effet de réduire l’accès aux prestations. Elle rend les pauvres encore plus pauvres. Une politique plus équilibrée mettrait en œuvre un moyen de distinguer les célibataires et les conjoints de fait afin de protéger le droit de chacun de s'associer avec les personnes de son choix. Une telle politique serait plus conforme à l'esprit de la Charte canadienne des droits et libertés.

« Pour continuer à vous aider, nous avons besoin d'une preuve tous les six mois que vous souffrez toujours de diabète. » [[51]](#footnote-51)

Une politique qui oblige ceux qui ont des limitations permanentes à démontrer continuellement leur incapacité afin d'avoir de l'aide est excessive et insoutenable. Exiger constamment des preuves pour justifier l’assistance impose une contrainte trop lourde qui aggrave la détresse psychologique.

Il est normal dans la sphère publique d'exiger des attestations médicales avant de verser certaines prestations, là n'est pas le problème, mais demander à tout bout de champ de fournir des preuves devient de l'acharnement bureaucratique. C'est vouloir gagner par l'usure en sachant que certains baisseront les bras.

La politique devrait être modifiée pour diminuer les contraintes et réduire du même coup la consommation [70] excessive de services de santé qui conduit à une surcharge de travail pour les professionnels de la santé.

« Vous avez reçu de raide en début de mois, pour le mois. Vous vous êtes séparée le 20. Vous devez nous rembourser l'aide que vous avez reçue pour les 10 derniers jours du mois. » [[52]](#footnote-52)

À proprement parler, et pour que le système informatique soit quitte, la demande de remboursement ci-dessus a du sens. Il va de soi que les trop-perçus sont remboursés, mais en appliquant cette consigne à la lettre, sans tenir compte des circonstances, dans un cas comme celui ci-dessus, la réaction est choquante sur le plan humain. Le manque d'empathie est flagrant. Exiger un remboursement en pleine crise familiale est une mesure insensible et incompatissante.

L'application aveugle d'une politique ne peut jamais se justifier. L'aide sociale reçue en début de mois sert généralement à payer les dépenses du mois entier, bien entendu, mais si une séparation survient au cours du mois, cet événement engendre des dépenses supplémentaires. Une dérogation de la politique peut alors se justifier pour éviter que la personne ne soit privée de moyens essentiels après sa séparation.

Bref, le calcul peut être impeccable, mais la règle du discernement et la juste mesure doivent prévaloir. Une [71] politique trop stricte doit être modérée, car l'observance littérale devient excessive.

L'exercice du bon jugement nécessite de traiter les situations particulières au cas par cas, en tenant compte du contexte, des besoins et des circonstances spécifiques.

« Vous et votre fils avez déménagé dans des logements séparés, mais voisins, où il n'y a qu'un seul compteur pour vous deux. C'est pour nous la preuve que vous formez une seule unité. Nous allons réduire votre assistance en conséquence. » [[53]](#footnote-53)

Une politique appliquée aveuglément et basée uniquement sur les apparences peut conduire à l'injustice. La politique ci-dessus en est un exemple. Un père et son fils possédaient chacun leur propre logement dans un immeuble, mais le propriétaire avait installé un seul compteur électrique pour les deux. L'État y voyait là un lien de dépendance et l'assistance des deux a été réduite.

Or, le partage d’un compteur électrique ne peut pas, en soi, constituer une preuve de cohabitation. Dans ce cas-ci, la décision d'installer un seul compteur était celle du propriétaire et les locataires n'avaient eu aucun mot à dire.

Voilà ce qui se produit lorsqu'une politique est appliquée à la lettre, sans examiner les circonstances. Dans cette affaire, l'agent s'est fourvoyé. En fin de compte, l'État a dû [72] reconnaître qu'il avait erré et qu'il n'existait aucun lien de dépendance pouvant justifier une réduction de l'assistance.

Cette situation démontre clairement l'importance d'avoir des politiques flexibles permettant de traiter les situations spécifiques individuellement.

« Tu es un jeune sans emploi ? Notre camp de rééducation te fera goûter la rigueur de l’entraînement militaire. » [[54]](#footnote-54)

La politique ci-dessus est un exemple de mesure rétrograde et aversive. Elle découle d'une doctrine archaïque qui utilise la punition pour amener les gens à modifier leur comportement. Elle rappelle une époque où l'on mettait les enfants à genoux dans un coin pour les faire réfléchir.

Les politiques de ce genre, qui prônent la méthode forte, sont aujourd'hui obsolètes et mettent à mal l’acceptabilité sociale. L'intransigeance peut facilement conduire à des dérapages.

Cette politique rejette du même coup les avancées en psychologie qui révèlent que pour stimuler la motivation, il faut prendre en compte les interactions et les conditions de vie et recourir aux renforcements positifs. La société a compris, grâce à la psychologie, qu’il existe de meilleurs moyens que les barbelés pour modifier le comportement humain.

[73]

La politique ci-dessus, que l'État a surnommée par euphémisme la « programmation active », sent le mépris, même si telle n'était pas l'intention de l'auteur. Si elle avait fait l'objet d'une consultation avant son adoption, elle aurait sans doute été modifiée, et peut-être même entièrement supprimée.

« Vous déménagez dans une autre région ? Nous fermons votre dossier. Vous n'aurez qu'à faire des démarches là où vous irez pour le rouvrir. » [[55]](#footnote-55)

Techniquement, la fermeture d'un dossier se justifie lorsqu'un individu assisté change de lieu de résidence, mais encore faut-il faire preuve de compassion et prendre en compte les effets désorganisateurs d'un tel changement. En fermant son dossier, l'individu est obligé d'entreprendre de nombreuses démarches pour rétablir son assistance.

Un examen des circonstances est nécessaire. Dans le cas d'un déménagement vers une autre province, il va de soi que la fermeture du dossier est inévitable puisqu'il s'agit d'une autre juridiction, mais cela ne devrait pas se passer ainsi au sein d'une même province. Et puis, si l'individu reçoit d'autres formes de revenus, cela diffère d'un cas où l'aide sociale est sa seule source de revenus.

Voir son dossier fermé met sa subsistance en péril. Il faut plusieurs semaines pour rouvrir un dossier et pendant ce temps, l'individu est démuni, laissé sans moyen de survie.

[74]

Une politique diligente permettrait le transfert du dossier d'une région à une autre tout en assurant la continuité de l'aide financière. La transition se ferait alors en douceur et éviterait la perte de bénéfices et une montée d'angoisse qui précarise et alimente l'insécurité.

« Votre conjoint a été placé dans une maison de retraite et vous dites que vous n'avez plus assez pour vivre. Vous pouvez toujours vous séparer et déclarer que vous êtes célibataire. » [[56]](#footnote-56)

Une politique peut être adoptée avec les meilleures intentions, mais échouer magistralement en ne prenant pas en compte tous les éléments qui s’y rapportent.

La politique ci-dessus est un bon exemple. Elle a été adoptée pour assurer un peu plus de revenus aux couples dont l'un est placé en résidence. En leur proposant de se « séparer sur papier », cela permet à l'État de verser à chacun le montant attribué à une personne seule. (Le montant versé à deux personnes seules excède celui accordé à un couple.)

Sur le plan financier donc, la politique de séparation leur est profitable, puisque leur pension est plus généreuse et la personne qui demeure à domicile a un peu plus pour vivre que si elle était conjointe.

[75]

L'intention est louable, mais l'effet psychologique est perturbant. Sur le plan humain, cette politique a un effet pervers. Elle ne tient pas compte de ses effets sur la vie des gens. Se déclarer célibataires au terme d'une longue vie de couple déplaît profondément à ceux qui n’ont jamais songé un seul instant à se séparer. C’est la dernière chose qu'ils souhaitent en raison de leurs valeurs morales et sociales et de leur loyauté mutuelle. Ils se sentent inséparables.

Un meilleur choix de mots, comme « les conjoints vivant dans des endroits différents » éliminerait la connotation négative du terme « séparation involontaire » et serait plus respectueux de la sensibilité des gens à cet égard.

« Vous relevez d'une grave maladie et souhaitez faire appel d'une décision que nous avons prise il y a deux ans, mais le délai fixé est écoulé. » [[57]](#footnote-57)

Le délai de prescription, en matière de services sociaux, est le délai pendant lequel un individu peut faire appel d'une décision administrative. La loi fixe un délai pour faire appel d'une décision après quoi le droit est supprimé, une pratique juridique courante. Cette limitation est logique, car après un certain temps, en raison de l'évolution de la situation, il devient inopportun de porter une décision en appel.

Il existe toutefois des situations où la limite devrait être prolongée pour des raisons humanitaires, par exemple [76] lorsqu'une personne souffre de troubles mentaux qui l'empêchent de s'occuper de ses affaires. Plusieurs provinces ont reconnu que dans l'intérêt de la justice, lorsqu'un individu est incapable d'agir, l'Etat doit lui accorder une période de grâce jusqu'à ce qu'il se rétablisse complètement.

Il est donc évident que la politique ci-dessus est inéquitable puisque l'individu ne peut faire appel une fois le délai prescrit expiré, quel que soit son état. En ne prenant pas en compte les facteurs en jeu, une injustice se produit. La politique devrait reconnaître l'impossibilité d'agir lorsque survient un cas d’instabilité ou une forme quelconque d'incapacité. Le délai devrait alors être prolongé.

« Lors d'une épidémie, les élèves doivent présenter une preuve de vaccination. Ceux qui ne l'ont pas sont expulsés de l'école. » [[58]](#footnote-58)

Le principe même de rendre la vaccination obligatoire ne pose pas de problème en soi, surtout s'il existe un risque de contagion, car l'intérêt public doit primer sur les droits individuels. Il faut cependant considérer l'ordre d'importance. Il est nécessaire de peser les inconvénients liés à la mise en œuvre d'une telle politique. L’effet secondaire inattendu peut être aussi grave, voire pire, que le problème principal.

En menaçant les parents récalcitrants d'expulser leurs enfants de l'école faute de vaccination, ceux-ci risquent [77] d'abandonner l’école et de devenir de futurs analphabètes. Le cas est similaire à celui de ceux qui ne peuvent pas payer la cotisation scolaire dont il est question plus haut.

Une politique axée sur la persuasion viserait à venir en aide aux parents, plutôt que de leur imposer des sanctions. Elle les encouragerait à se soumettre aux consignes et à maintenir des liens de communication ouverts et étroits avec les autorités. La persuasion ne peut pas se faire rapidement cependant. Elle exige de la négociation, de la réassurance et beaucoup de tact, mais il est possible d'y parvenir en établissant une relation d'aide et de confiance avec les parents.

« Pour avoir droit à l'assistance, vous devez nous fournir une adresse fixe. » [[59]](#footnote-59)

La politique ci-dessus fait tourner en rond celui qui est sans domicile fixe. Pour obtenir de l'aide, il lui faut une adresse, mais pour avoir une adresse, il lui faut de l'assistance. Les critères d'exclusion mutuelle conduisent ainsi à une impasse administrative, le parfait exemple du cercle vicieux.

Il s'agit d'un piège dont il est impossible de sortir, à moins de produire des reçus de loyer fictifs pour fournir une adresse, un effet pervers sur lequel l'État préfère fermer les yeux. Ce n'est ni plus ni moins qu'une invitation à tricher.

[78]

Que la politique exige une preuve de domicile de ceux qui demandent de l'aide, soit, mais en même temps elle doit prévoir les cas d'espèce, comme celui indiqué ci-dessus. Elle pourrait, par exemple, permettre à l'individu de fournir une adresse temporaire, comme un gîte, un refuge ou un centre de santé mentale, afin que des prestations intérimaires puissent lui être versées.

Une politique qui exerce trop d'acharnement devient abusive et place les citoyens dans une situation impossible.

« Nous avons mis à votre disposition une cabine téléphonique pour que vous puissiez contacter votre agent. Cela évite le contact direct. Vous pourrez parler à votre agent à travers le mur. » [[60]](#footnote-60)

Dans un cas comme celui-ci, avoir l'impression de parler à un mur est plus qu’une simple expression. La politique exige effectivement que chaque bureau d'aide sociale dispose d'une cabine téléphonique permettant aux clients de parler à ses agents à travers le mur.

Cette politique est sordide, d'autant plus qu'elle a été adoptée par un ministère qui, de par sa nature, se consacre à l'enrichissement des contacts humains. Elle empêche le contact visuel et les rencontres en face à face. L’État la justifie en disant sur un ton sarcastique qu’il l'a instituée « à la demande des gens ».

[79]

Les entretiens effectués par le truchement de cabines téléphoniques provoquent des erreurs de perception. Il est impossible de capter le langage corporel et d'évaluer le sens des mots, ce qui rend la communication peu efficace. Une politique d'accueil et d'ouverture donnerait aux citoyens la possibilité de s'entretenir en face à face.

La question se pose à savoir si un citoyen a le droit ou non au contact direct lorsqu'il traite avec l'appareil public dans le cadre d'interventions personnelles.

« Nous avons utilisé des bombes pour attirer votre attention sur certains points qui figurent dans le document ci-joint. » [[61]](#footnote-61)

Il existe plusieurs manières d'attirer l'attention sur une liste énumérative. Les puces les plus courantes sont le point noir, l’étoile ou l'astérisque, mais le choix d’une bombe, un pictogramme à connotation violente, est inapproprié et heurte la sensibilité.

Or, la politique ci-dessus utilise des bombes pour attirer l'attention. Le choix de ce symbole est mal venu, d'autant plus qu'il a été choisi par un ministère à vocation sociale dont le mandat est de protéger, d’assister et d’assurer la sécurité des citoyens.

Le plus déconcertant est que cette politique, avant d'être sanctionnée par les autorités, a dû passer entre plusieurs [80] mains. Ce manque flagrant de jugement laisse croire que plusieurs dormaient au gaz. Le moyen utilisé capte certes l'attention, mais l'image d'une bombe est forte et reste gravée de manière subliminale dans la tête des gens. Elle porte inconsciemment une charge symbolique qui pousse vers la banalisation de la violence.

« Votre fils doit dormir par terre faute de lit. Vous pouvez demander qu’il soit placé dans une famille d'accueil ou attendre qu’il ait 19 ans pour lui obtenir de l’aide. Si vous vous séparez, vous recevrez de l’aide immédiatement. ». [[62]](#footnote-62)

La politique ci-dessus, extrêmement restrictive, place l'agent dans un carcan. Il voit bien qu'une aide financière est nécessaire, mais il a les mains liées par une politique inflexible qui ne lui permet pas d'agir selon sa conscience et le gros bon sens.

11 se creuse alors la tête pour trouver une solution et les seules qui lui viennent à l'esprit sont la séparation, le placement en institution ou l'attente de l'âge de la majorité, trois solutions simplistes et rebutantes. Placer un enfant qui a des besoins particuliers peut être la meilleure solution dans certains cas, mais certainement pas lorsqu'il s'agit d'un manque de moyens financiers.

[81]

La politique en question n'aurait jamais dû être adoptée, car l'Etat a le pouvoir et le devoir d'aider les parents dans le besoin à protéger leurs enfants. Il a le pouvoir d'agir lorsqu'un enfant est en danger. Inciter une mère à se séparer ou lui proposer de confier son enfant à une famille d'accueil est une pratique insensée et immorale.

Tout le monde s'accorde sur le fait que l'État a le droit de fixer des lignes directrices pour l'accès aux services, mais il doit éviter d'établir des critères d'admissibilité dérisoires qui limitent injustement le droit au secours public.

« Vous demandez une aide d’urgence parce qu’une mouffette a causé des dégâts à votre maison. Nous devrons faire faire une inspection qui nous dira s'il est nécessaire d'intervenir. » [[63]](#footnote-63)

Lorsqu’il s'agit de verser des fonds publics, la prudence s'impose pour éviter les dépenses injustifiées, et cela est compréhensible. Cela dit, il faut faire preuve de discernement quant aux mesures à prendre. Trop de prudence paralyse l'action et conduit à la stagnation.

La politique ci-dessus pèche par excès de prudence en invoquant des preuves superflues. Elle laisse entendre que l'État craint d'être critiqué pour ne pas avoir pris toutes les précautions nécessaires avant de verser des fonds publics. Rappelons que la loi permet au ministre et à ses délégués d'agir lorsque le besoin se fait sentir... Eh oui !

[82]

C'est une condition raisonnable et normale d'exiger des preuves avant d'agir, mais il est déraisonnable de le faire lorsqu'il faut composer avec l'intransigeance d'un besoin immédiat. Dans le cas d'une mouffette dont l'odeur a imprégné les murs, les meubles, les vêtements et la nourriture, les dégâts sont évidents et une désinfection d'urgence est nécessaire. La situation est encore plus critique lorsqu'il y a des problèmes d'asthme et d'allergies dans la famille.

Une bonne politique en cas de sinistre accepterait les faits tels quels et concilierait prudence, discernement et devoir d'agir.

« Vous demandez de l'aide pour vos soins de santé. Notre ministère peut vous fournir une assistance si vous êtes en danger de mort. » [[64]](#footnote-64)

Une politique peut être poussée à de tels extrêmes que même les esprits les plus simples ne peuvent qu’être choqués par ses limites qui la rendent absurde. Dans le cas ci-dessus, le ministère ne fournit une assistance médicale que lorsqu’une personne est en danger de mort, une mesure complètement dérisoire.

Toute politique doit être raisonnable, sensée et avoir un caractère humain. Elle ne peut pas être si stricte qu'elle [83] garantit uniquement l'accès aux services en cas de catastrophe, car elle devient alors une mesure déraisonnable qui ne franchit pas la barre de l'acceptabilité sociale.

Comme le dit le proverbe, une justice trop stricte donne lieu à une grande injustice. D'un autre côté, une politique flexible, qui fournit en temps opportun une aide ponctuelle à ceux qui sont dans le besoin, est beaucoup plus acceptable aux yeux du public.

« Votre matelas est hors d’usage. Il est imbibé d’urine et installé sur un plancher de ciment. Pour le remplacer, il nous faut la recommandation d’un spécialiste qui indique qu'il s'agit d'un problème de santé. » [[65]](#footnote-65)

La politique ci-dessus contrevient à l'obligation de l'État de secourir les nécessiteux et constitue un affront à la logique et à la dignité.

Elle considère que le remplacement d'un matelas devenu inutilisable entre dans la catégorie des services médicaux et des demandes d’urgence, et elle impose par conséquent des restrictions.

La politique exige que l’état du matelas soit « constaté » par un spécialiste en médecine qui confirme qu'un nouveau matelas est nécessaire pour des raisons de santé, sans [84] jamais même l'avoir vu ! Le médecin est contraint de poser un diagnostic comme une lombalgie ou une ostéoporose pour justifier le remplacement du matelas.

Demander à un spécialiste d'ordonner le remplacement d'un matelas qu'il n'a jamais vu est aussi absurde que de demander à un simple ouvrier de recommander un changement de matelas pour un problème de santé.

Une politique sensée ne lierait pas le remplacement des articles ménagers aux services de santé et ne limiterait pas l’accès aux seules situations d'urgence. Elle serait plus souple et accepterait les rapports d'intervenants autres que des spécialistes pour justifier l'assistance.

Le grand public voit d'un mauvais œil que l'expertise des médecins soit mobilisée pour résoudre un problème de matelas, alors que bien d'autres besoins sont plus pressants.

Pire encore est cette idée que l'État rencontre la Société médicale pour discuter de la politique des matelas, une mesure risible et disproportionnée. Aussi bien demander à la Société médicale de s'occuper elle-même de la distribution des matelas.

« Nous vous avions donné du bois de chauffage, mais comme vous avez passé au feu, vous n'en avez plus besoin et vous devez nous le rendre. » [[66]](#footnote-66)

[85]

Une politique comme celle ci-dessus, qui oblige un citoyen à restituer le bois de chauffage lorsque sa maison est la proie des flammes, est peut-être exacte sur le plan comptable, mais elle est choquante et scandaleuse du point de vue de la sensibilité. Le bon jugement y perd ses droits. Elle est contraire au bon sens.

L'affront est dégoûtant. La politique est dure, manque d’empathie et constitue une insulte pour celui qui est déjà profondément affecté par la perte de sa maison. Elle est également repoussante de par son caractère odieux qui frise la tyrannie. Elle impose une double peine au citoyen en faisant passer la comptabilité avant la compassion.

Un bon jugement est requis à tout moment, que ce soit dans la sphère publique ou ailleurs. Suivre aveuglément une règle conduit à des absurdités et la politique en question en est un bon exemple. L'opinion publique n'appuie certainement pas des politiques aussi insensées où la loi du gros bon sens est ignorée.

« Votre retour au travail s’est soldé par un échec. Veuillez nous rapporter les vêtements de travail que nous vous avions fournis. Vous n'y avez pas droit et de toute façon, ils ne vous sont d'aucune utilité. » [[67]](#footnote-67)

Soyons clairs dès le départ : encourager un individu à retourner à l'emploi en lui fournissant les vêtements de [86] travail dont il a besoin est une bonne politique. En général, le public soutient toute mesure visant l'autosuffisance, d'autant plus que dans ce cas, tout le monde y gagne. Il n'y a jusqu'à là aucune controverse et cette politique devrait normalement faire l'unanimité.

Or, la politique présente une faille majeure : elle ne précise pas ce qui doit se passer en cas d'échec. Parfois, en raison de divers facteurs tels que le manque de transport, une capacité réduite, des problèmes de santé, une instabilité psychologique et des difficultés à suivre les consignes et à s'adapter, le retour au travail se solde par un échec.

Une politique qui exige ensuite le remboursement de l’aide reçue en disant à l'individu qu’il n’y a plus droit choque par son caractère parcimonieux. Elle pose aussi un problème éthique, car il s'agit de récupérer une aide qui avait initialement été accordée sans condition.

Les conséquences d'un tel cafouillage pour l'individu sont totalement ignorées. Il a déjà subi un revers à cause de son échec et il est maintenant traité comme s'il avait eu un trop-perçu auquel il n'avait pas droit.

« Pour vous accommoder, nous avons affiché un calendrier dans notre salle d'entrevue. Vous y verrez les jours de paie et les vacances de nos employés. » [[68]](#footnote-68)

[87]

Il est tout à fait normal que les employés connaissent leurs jours de congé et leurs dates de paie, mais afficher ces dates dans une salle d'entrevue est une pratique inappropriée.

L'État a beau dire que ce moyen permet d'éviter de fixer un rendez-vous par erreur les jours fériés, mais qu'en est-il des dates de paie ? Ceux qui demandent de l'aide ont l'impression que les employés sont là avant tout pour le salaire et les vacances et que le service à la clientèle passe en second lieu.

Une meilleure politique serait celle où le ministère afficherait sa mission qui est celle de protéger, d'adapter les services et de s'occuper des problèmes des gens.

Lorsqu'une politique fait plus de bien aux fonctionnaires qu'aux citoyens, il faut s'en méfier. Le message qu'elle envoie aux citoyens est que le bien-être des fonctionnaires passe avant l'intérêt public.

« Si vous avez besoin d'une aide immédiate pendant la fin de semaine, vous pouvez appeler notre service d'urgence. Votre demande sera traitée à l'ouverture des bureaux la semaine suivante. » [[69]](#footnote-69)

Personne ne peut s'opposer à la mise en place d'un service qui fonctionne en dehors des heures de fermeture et qui répond aux demandes d'aide urgentes. Un service de ce [88] type est censé fournir une aide immédiate à ceux qui sont en difficulté et dont le besoin est critique et urgent.

Or, la politique ci-dessus accueille froidement les demandes d'aide. Elle tente d’éviter tout contact direct avec le personnel en service. Si l'urgence survient en fin de semaine, elle fait tout pour reporter le signalement au lundi matin, date de réouverture des bureaux. '

De plus, le service en question est centralisé et situé à des centaines de kilomètres de certaines régions, ce qui rend difficile le processus d'évaluation et d'intervention.

Il s'agit donc d'une politique de resserrement et de repoussement. En avisant les demandeurs d'attendre le retour des services réguliers pour de l'aide, elle leur ferme carrément la porte au nez. Et puis, comme un service peu utilisé est voué à disparaître, il y a de fortes chances que ledit service soit finalement supprimé. L'État argumentera qu'il ne répond plus à un besoin.

« Félicitations pour votre initiative. Le gouvernement est prêt à vous fournir un soutien financier à condition que vous payiez une part égale. » [[70]](#footnote-70)

L'État a le pouvoir légitime de taxer les citoyens et de leur fournir ensuite des services financés à même les fonds publics. Il n'a qu'à se doter d'un cadre légal et réglementaire [89] lui permettant de le faire. Cela signifie qu'un ministre peut aider les citoyens dans le besoin sans exiger aucune contribution en retour.

Or, la politique ci-dessus fait appel au « financement participatif », c'est-à-dire une formule selon laquelle des fonds publics peuvent être versés en échange d'une contrepartie financière de la part du secteur privé. La politique introduit la notion de « contribution à parts égales ». L'État se dégage ainsi de la responsabilité de payer la totalité de la facture.

La réciprocité a pour effet de réduire la participation de l'État et d'imposer aux citoyens la charge de payer la différence. Il serait plus normal que lorsque les services publics sont inclus dans la loi, des crédits budgétaires suffisants soient adoptés pour les financer entièrement.

« Nous avons demandé aux gens de nous aider à définir la pauvreté. Nous ne pouvons rien changer à la définition. » [[71]](#footnote-71)

Interroger un certain nombre de partisans sympathiques à la cause et prétendre ensuite que le résultat est immuable est une pratique déloyale.

L'État se place volontairement dans une situation d'impuissance. C'est un peu comme s'il avait fait le tour de [90] la province pour définir un problème médical et que c’était l'opinion de la majorité qui prévalait.

La consultation sélective est au centre du débat. Dans le cas de la présente politique, les facteurs liés à l'analphabétisme, le manque d’habiletés et l’absence d'un moyen de transport sont identifiés, tandis que d’autres sont ignorés tels que la vulnérabilité personnelle, les problèmes d'adaptation, la faible résilience, les perturbations émotives, les relations conflictuelles et les limitations invisibles.

On constate aussi que les facteurs systémiques et structurels sont complètement laissés de côté : les iniquités sociales, la déshumanisation bureaucratique, la réduction des services et le faible engagement de l'État face à certains problèmes sociaux, comme les troubles de santé mentale.

La consultation est une bonne politique en soi, cela va sans dire, mais lorsqu'elle exclut ceux qui ont une connaissance du terrain par crainte d'ouvrir la boîte de Pandore, elle n'est plus une consultation crédible, mais de la frime.

« Nous notons que vous recevez des cadeaux de temps à autre. Nous ne réduirons pas votre assistance régulière, mais si vous demandez une aide supplémentaire, nous en tiendrons compte. » [[72]](#footnote-72)

[91]

La politique ci-dessus est trompeuse. D'une part, elle précise que les cadeaux ne comptent pas comme source de revenus lorsqu'il s'agit d'une demande ordinaire, mais elle ajoute immédiatement qu'ils comptent dans le cas d'une demande d'aide spéciale.

À première vue, cette politique semble généreuse, mais elle ne l'est pas entièrement. Elle nage dans l'ambiguïté. La ficelle qui y est rattachée signifie que parfois, les cadeaux sont un avantage, parfois, ils ne le sont pas, sans raison valable.

Pour être cohérente, elle devrait traiter la question de la même manière, sinon, elle souffle le chaud et le froid et la demi-mesure sème la confusion.

En définitive, la question se pose de savoir si un don en nature constitue une « ressource disponible » au sens de la loi. Si la réponse est oui, un don devrait dans tous les cas être traité comme une source de revenus et la question peut alors faire l'objet d'un recours. Si un don ne constitue pas une « ressource disponible », les dons sont alors exclus du calcul du revenu, au profit du citoyen.

« L'aide varie selon que vous habitez d'un côté ou de l'autre du pont. » [[73]](#footnote-73)

Cette politique, adoptée lors de la crise du verglas en 2017, constituait une mesure à double poids qui profitait aux uns [92] au détriment des autres. Le simple fait de vivre d'un côté d'une rivière, et non de l'autre, donnait lieu à une aide différente.

Une aide moins généreuse accordée à un groupe en raison de sa situation géographique est injustifiable et discriminatoire. Lorsque les conditions sont similaires, la parité exige un traitement égal dans tous les cas. L’aide ne peut varier que lorsque les conditions sont différentes.

« Nous sommes heureux de vous annoncer que nous travaillons fort pour créer des robots destinés à remplacer les préposées aux services de soutien. » [[74]](#footnote-74)

Fournir des services personnels au moyen de systèmes informatisés plutôt qu’humains pourrait bien devenir la voie de l'avenir. Il en faudra peu ensuite pour passer à l'étape de la robotisation. Des robots pourraient être construits pour effectuer des tâches auparavant reléguées aux humains.

Bien qu'ils aient un côté déshumanisant, les robots continuent d'attirer l'attention et l'État entrevoit déjà la possibilité qu'ils puissent un jour remplacer la main-d’œuvre existante pour fournir des services personnels dans les maisons de retraite et les services à domicile. Ce nouveau système sera le coup de grâce porté aux services personnels tels que nous les connaissons.

[93]

Or, les robots ne pourront jamais établir un contact humain et sortir de l'isolement ceux qui vivent en reclus et qui ont besoin de parler à quelqu'un. Seul un être humain peut les protéger contre la solitude. Au fond, les moyens mécaniques tape-à-l'oeil servent plus les entreprises qui les commercialisent et qui tentent d’en tirer profit qu'à ceux qui sont précarisés.

[94]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

CONCLUSION

[Retour à la table des matières](#tdm)

Dans cet ouvrage, nous avons posé notre regard sur une soixantaine de politiques sociales qui ont été ou qui sont en vigueur au Nouveau-Brunswick. Notre grille d'analyse comprenait trois critères : la légalité, l'équité et l'acceptabilité. L'étude a révélé des lacunes sur chacun de ces fronts, certaines si criantes qu'elles en sont choquantes. Nos politiques sociales, avouons-le, sont dans un état déplorable étant donné qu'elles ne sont pas basées sur des principes solides.

Il est temps de mettre de l'ordre dans ce secteur d'activité et de développer des politiques sociales audacieuses qui interdisent les menaces, la peur, la rigidité, les inégalités et l'indignité, bref, la maltraitance institutionnelle.

Sur le plan juridique, les politiques ne correspondent pas toujours aux intentions du législateur. Le processus d'aide n'a pas été conçu à l'origine pour être aussi parcimonieux et coercitif. Tout se passe comme si l'État voulait réduire la demande d'aide en rendant l'accès aux prestations le plus ardu possible.

Nous constatons que les règles sont impersonnelles, froides et inflexibles. L'exercice du bon jugement et la souplesse sont nécessaires pour adoucir le ton. Le système d'aide ne peut être humanisé que par l'examen approfondi des circonstances.

[95]

L’évaluation des cas complexes doit se faire sur une base individuelle à la lumière des circonstances qui varient d'une personne à l'autre. Les solutions sur mesure sont plus raisonnables et équitables que l'application aveugle de politiques uniformes.

Il y a lieu d'assouplir les politiques pour les adapter aux besoins de chacun. Il est primordial, par exemple, d'améliorer l'accès à l'information et le droit aux prestations, en plus d'assurer le respect de la vie privée et de préserver le droit de recours.

Les politiques doivent aussi faire preuve de déférence, d'empathie et de courtoisie. Pour qu'elles soient perçues comme normales et acceptables, il faut qu'elles donnent préséance à l'ordre des choses et à la justice naturelle. Elles doivent aussi être empreintes de bon sens et de discernement pour être plus justes et plus humaines.

Il est important que l'État prenne conscience qu'il s'aliène une partie de la population en utilisant l'informatisation et les services automatisés. Le modèle industriel, qui repose sur la prévisibilité et le contrôle, ne peut pas résoudre les problèmes humains. Les plus affligés, qui vivent dans un monde chaotique et imprévisible, ont besoin d'un soutien personnalisé et de politiques adaptées pour obtenir la protection dont ils ont besoin et espérer un changement.

En somme, l'État devrait adopter une politique de main tendue plutôt que celle du coup de poing. Il est temps que le climat oppressant actuel cède sa place à une culture accueillante et secourable et que les politiques deviennent un outil au service des êtres humains, notamment des plus vulnérables d'entre eux.

[96]

**Plus justes, plus humaines.  
*Analyse des politiques sociales***

RÉFÉRENCES

[Retour à la table des matières](#tdm)

1. Min. du Développement social, lettre no 2512,6 mars 2013. Voir aussi les articles 10(2) et 33(1) du Règ. 95-61 qui permettent d'assister temporairement les personnes nécessiteuses.

2. Comité des 12, dossier no 273, 13 mars 1996.

3. Min. du Développement social, politique relative au transport médical, voir : <https://wvvvv2.gnb.ca/content/>gnb/fr/ministeres/developpement\_social/manuel\_des\_politiques/detaildarticle.html#3.9.10

4. Min. du Développement social, avis de décision, 1er décembre 2011.

5. Comité des 12, témoignages de parents transmis au ministre de l’Éducation, no 578, 19 septembre 1998.

6. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2659, 3 février 2014.

7. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 1407, 8 septembre 2004.

8. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1133.1, 6 août 2002.

9. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2576, 24 juin 2013.

10. Min. du Développement social*, Manuel de politiques,* Clients obtenant des renseignements, 11 janvier 2006.

11. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2431, 8 mars 2012.

12. Ministre responsable de Service NB, lettre au Comité des 12, no 2769, 2 octobre 2015.

13. Min. du Développement social, politique tacite.

14. Comité des 12, lettre au Premier ministre, no 3184, 25 mai 2019.

15. Comité des 12, lettre à la Vérificatrice générale, jjo 2374, 10 novembre 2011.

16. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2502, 11 septembre 2012.

17. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2461, 30 avril 2012.

18. Comité des 12, politique inédite du ministère du Développement social, mémoire *Justice administrative,* 15 août 2022.

19. Comité des 12, observation lors d'une audience devant le tribunal d’appel.

20. Min. du Développement social, dépliant relatif à la procédure de révision et d’appel, un guide pratique, s.d.

21. Min. du Développement social, politique tacite.

22. Min. du Développement social, politique concernant les soins dentaires, 20 juin 2013.

23. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 264, 23 octobre 1995. Voir aussi la Loi sur les droits de la personne, ch. 171.

[97]

24. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 1138,4 septembre 2002.

25. Min. de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, Déclaration au comité parlementaire des prévisions et de la politique budgétaire, 24 avril 2023.

26. Comité des 12, témoignage oral recueilli d’une mère de famille assistée, 27 février 1999.

27. Min. du Développement social, politique tacite.

28. Comité des 12, observation sur le terrain.

29. Min. du Développement social, politique tacite.

30. Comité des 12, lettre au député fédéral, no 2492, 11 juillet 2012.

31. Min. du Développement social, politique tacite.

32. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2718, 20 novembre 2014.

33. Comité des 12, témoignage oral recueilli d’une mère de famille assistée.

34. Association pour la rémunération des familles aidantes, témoignage publié dans l'Acadie Nouvelle du 18 août 2004.

35. Comité des 12, plainte à l’Ombudsman évoquant une politique du ministère du Développement social, no 2705, 3 octobre 2014.

36. Min. du Développement social, politique tacite.

37. Min. du Développement social, lettre produite par un ordinateur adressée à un citoyen, 1er novembre 2014.

38. Min. du Développement social, politique tacite.

39. Publicité dans Internet au sujet de Navigapp. Source : navigapp.ca

40. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 3189, 29 juillet 2019.

41. Min. de l'Aide au revenu, *Manuel d’assistance de base,* politique no 70, 1er août 1993.

42. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 663, 16 septembre 1999.

43. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12,20 juillet 2022.

44. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 3342, 19 février 2021.

45. Min. du Développement social, politique tacite.

46. Comité des 12, mémoire *Un accès trop limité au médiateur des loyers,* 1er mai 2014.

47. Comité des 12, document d'information, *Formulaires relatifs à une demande d'aide sociale,* 1er juin 2012.

48. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2442, 20 février 2012.

49. Comité des 12, mémoire portant sur la qualité des services au ministère du Développement social, 9 décembre 1996.

50. Min. du Développement des ressources humaines, Manuel de politiques, 1er juillet 1995.

[98]

[51. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1436, 30 juin 2004.

52. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 455, 11 avril 1997.

53. Comité des 12, plainte déposée au Commissaire à l'intégrité, 26 juillet 2018.

54. Acadie Nouvelle, propos de Frank McKenna, ex-premier ministre du NB, 24 juin 1994.

55. Min. du Développement social, politique tacite.

56. Député fédéral, lettre au Comité des 12 citant le ministre responsable de Service Canada, 17 mai 2012.

57. Comité des 12, lettre au Premier ministre Brian dallant, no 2810, 19 août 2014.

58. Comité des 12, lettre au Premier ministre Blaine Higgs, no 3261, 27 mai 2020.

59. Ombudsman, lettre au Comité des 12, no 1409, 24 novembre 2004.

60. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1878, 24 mars 2008.

61. Min. du Développement social, manuel de politiques, juin 2016.

62. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 414, 28 novembre 1998.

63. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 329, 25 mai 1996.

64. Min. du Développement des ressources humaines, *Manuel d’assistance de base,* Carte d'assistance médicale, politique no 51, 1er février 1995.

65. Centre de santé communautaire de St-Isidore, ordonnance, 13 juin 2018.

66. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1912, 30 juin 2008.

67. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2701, 18 décembre 2014.

68. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 3450, 8 juin 2022.

69. Comité des 12, observation sur le terrain.

70. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 538, 9 juin 1998.

71. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2119, 15 juillet 2010.

72. Société Radio-Canada, reportage, Téléjournal du 15 mars 2013.

73. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2905, 14 février 2017.

74. Acadie Nouvelle, commentaires de Carmen Bouchard, 25 avril 2019.

Fin du texte

1. Min. du Développement social, lettre no 2512,6 mars 2013. Voir aussi les articles 10(2) et 33(1) du Règ. 95-61 qui permettent d'assister temporairement les personnes nécessiteuses. [↑](#footnote-ref-1)
2. Comité des 12, dossier no 273, 13 mars 1996. [↑](#footnote-ref-2)
3. Min. du Développement social, politique relative au transport médical, voir : <https://wvvvv2.gnb.ca/content/>gnb/fr/ministeres/developpement\_social/manuel\_des\_politiques/detaildarticle.html#3.9.10 [↑](#footnote-ref-3)
4. Min. du Développement social, avis de décision, 1er décembre 2011. [↑](#footnote-ref-4)
5. Comité des 12, témoignages de parents transmis au ministre de l’Éducation, no 578, 19 septembre 1998. [↑](#footnote-ref-5)
6. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2659, 3 février 2014. [↑](#footnote-ref-6)
7. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 1407, 8 septembre 2004. [↑](#footnote-ref-7)
8. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1133.1, 6 août 2002. [↑](#footnote-ref-8)
9. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2576, 24 juin 2013. [↑](#footnote-ref-9)
10. Min. du Développement social*, Manuel de politiques,* Clients obtenant des renseignements, 11 janvier 2006. [↑](#footnote-ref-10)
11. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2431, 8 mars 2012. [↑](#footnote-ref-11)
12. Ministre responsable de Service NB, lettre au Comité des 12, no 2769, 2 octobre 2015. [↑](#footnote-ref-12)
13. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-13)
14. Comité des 12, lettre au Premier ministre, no 3184, 25 mai 2019. [↑](#footnote-ref-14)
15. Comité des 12, lettre à la Vérificatrice générale, jjo 2374, 10 novembre 2011. [↑](#footnote-ref-15)
16. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2502, 11 septembre 2012. [↑](#footnote-ref-16)
17. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2461, 30 avril 2012. [↑](#footnote-ref-17)
18. Comité des 12, politique inédite du ministère du Développement social, mémoire *Justice administrative,* 15 août 2022. [↑](#footnote-ref-18)
19. Comité des 12, observation lors d'une audience devant le tribunal d’appel. [↑](#footnote-ref-19)
20. Min. du Développement social, dépliant relatif à la procédure de révision et d’appel, un guide pratique, s.d. [↑](#footnote-ref-20)
21. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-21)
22. Min. du Développement social, politique concernant les soins dentaires, 20 juin 2013. [↑](#footnote-ref-22)
23. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 264, 23 octobre 1995. Voir aussi la Loi sur les droits de la personne, ch. 171. [↑](#footnote-ref-23)
24. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 1138,4 septembre 2002. [↑](#footnote-ref-24)
25. Min. de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, Déclaration au comité parlementaire des prévisions et de la politique budgétaire, 24 avril 2023. [↑](#footnote-ref-25)
26. Comité des 12, témoignage oral recueilli d’une mère de famille assistée, 27 février 1999. [↑](#footnote-ref-26)
27. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-27)
28. Comité des 12, observation sur le terrain. [↑](#footnote-ref-28)
29. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-29)
30. Comité des 12, lettre au député fédéral, no 2492, 11 juillet 2012. [↑](#footnote-ref-30)
31. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-31)
32. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2718, 20 novembre 2014. [↑](#footnote-ref-32)
33. Comité des 12, témoignage oral recueilli d’une mère de famille assistée. [↑](#footnote-ref-33)
34. Association pour la rémunération des familles aidantes, témoignage publié dans l'Acadie Nouvelle du 18 août 2004. [↑](#footnote-ref-34)
35. Comité des 12, plainte à l’Ombudsman évoquant une politique du ministère du Développement social, no 2705, 3 octobre 2014. [↑](#footnote-ref-35)
36. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-36)
37. Min. du Développement social, lettre produite par un ordinateur adressée à un citoyen, 1er novembre 2014. [↑](#footnote-ref-37)
38. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-38)
39. Publicité dans Internet au sujet de Navigapp. Source : navigapp.ca [↑](#footnote-ref-39)
40. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 3189, 29 juillet 2019. [↑](#footnote-ref-40)
41. Min. de l'Aide au revenu, *Manuel d’assistance de base,* politique no 70, 1er août 1993. [↑](#footnote-ref-41)
42. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 663, 16 septembre 1999. [↑](#footnote-ref-42)
43. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12,20 juillet 2022. [↑](#footnote-ref-43)
44. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 3342, 19 février 2021. [↑](#footnote-ref-44)
45. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-45)
46. Comité des 12, mémoire *Un accès trop limité au médiateur des loyers,* 1er mai 2014. [↑](#footnote-ref-46)
47. Comité des 12, document d'information, *Formulaires relatifs à une demande d'aide sociale,* 1er juin 2012. [↑](#footnote-ref-47)
48. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2442, 20 février 2012. [↑](#footnote-ref-48)
49. Comité des 12, mémoire portant sur la qualité des services au ministère du Développement social, 9 décembre 1996. [↑](#footnote-ref-49)
50. Min. du Développement des ressources humaines, Manuel de politiques, 1er juillet 1995. [↑](#footnote-ref-50)
51. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1436, 30 juin 2004. [↑](#footnote-ref-51)
52. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 455, 11 avril 1997. [↑](#footnote-ref-52)
53. Comité des 12, plainte déposée au Commissaire à l'intégrité, 26 juillet 2018. [↑](#footnote-ref-53)
54. Acadie Nouvelle, propos de Frank McKenna, ex-premier ministre du NB, 24 juin 1994. [↑](#footnote-ref-54)
55. Min. du Développement social, politique tacite. [↑](#footnote-ref-55)
56. Député fédéral, lettre au Comité des 12 citant le ministre responsable de Service Canada, 17 mai 2012. [↑](#footnote-ref-56)
57. Comité des 12, lettre au Premier ministre Brian dallant, no 2810, 19 août 2014. [↑](#footnote-ref-57)
58. Comité des 12, lettre au Premier ministre Blaine Higgs, no 3261, 27 mai 2020. [↑](#footnote-ref-58)
59. Ombudsman, lettre au Comité des 12, no 1409, 24 novembre 2004. [↑](#footnote-ref-59)
60. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1878, 24 mars 2008. [↑](#footnote-ref-60)
61. Min. du Développement social, manuel de politiques, juin 2016. [↑](#footnote-ref-61)
62. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 414, 28 novembre 1998. [↑](#footnote-ref-62)
63. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 329, 25 mai 1996. [↑](#footnote-ref-63)
64. Min. du Développement des ressources humaines, *Manuel d’assistance de base,* Carte d'assistance médicale, politique no 51, 1er février 1995. [↑](#footnote-ref-64)
65. Centre de santé communautaire de St-Isidore, ordonnance, 13 juin 2018. [↑](#footnote-ref-65)
66. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 1912, 30 juin 2008. [↑](#footnote-ref-66)
67. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2701, 18 décembre 2014. [↑](#footnote-ref-67)
68. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 3450, 8 juin 2022. [↑](#footnote-ref-68)
69. Comité des 12, observation sur le terrain. [↑](#footnote-ref-69)
70. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 538, 9 juin 1998. [↑](#footnote-ref-70)
71. Min. du Développement social, lettre au Comité des 12, no 2119, 15 juillet 2010. [↑](#footnote-ref-71)
72. Société Radio-Canada, reportage, Téléjournal du 15 mars 2013. [↑](#footnote-ref-72)
73. Comité des 12, lettre au ministère du Développement social, no 2905, 14 février 2017. [↑](#footnote-ref-73)
74. Acadie Nouvelle, commentaires de Carmen Bouchard, 25 avril 2019. [↑](#footnote-ref-74)