

TRIOMPHER SANS ÉCLAT

Claude Snow

TRIOMPHER SANS ÉCLAT

*À ceux qui ont le courage
de la goutte d'eau
qui ose tomber dans le désert.*

Profil du Comité des 12

Le Comité des 12 est un groupe communautaire qui a été fondé en 1993 dans la Péninsule acadienne, au Nouveau-Brunswick. Il offre des services professionnels gratuits aux citoyens laissés pour compte, surtout à ceux qui ont des limitations invisibles et des barrières de communication avec la fonction publique. Il défend non seulement leurs droits sociaux, mais aussi leur *droit d'accès* aux services sociaux, c'est-à-dire aux mécanismes permettant d'exercer leurs droits.

Publications antérieures du Comité des 12

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

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves

Adrienne Deveau, Monique Snow

Distribution

Comité des 12 pour la justice sociale
6, rue Haché, Caraquet (Nouveau-Brunswick) E1W 1A4
Tél. : 506 727-4948
Courriel : csnow@nb.sympatico.ca

Table des matières

Avant-propos.....	6
Préambule.....	8
Chapitre 1	12
L'ABUS DE FAIBLESSE.....	12
1. Le manque de diligence.....	12
2. Le manque d'intégrité.....	18
3. Les délits d'indignité	27
4. Le manque d'équité.....	34
Chapitre 2	44
NOS BONS COUPS	44
1. Protéger les plus faibles	44
2. Défendre les intérêts.....	54
3. Cartes sur table	68
Chapitre 3	90
LA LUMIÈRE JAILLIT DU CHAOS.....	90
1. Parfois, un coup d'éclat.....	90
2. Le pouvoir de l'influence.....	91
3. Insister et persister.....	93
4. Rendre possible le nécessaire.....	95
5. Réussir sans grande pompe	97
Conclusion.....	99

Avant-propos

Il est 15 h 30, un beau samedi. Nous arrivons les uns après les autres. Nous sommes convoqués à une rencontre du Comité des 12 qui doit débiter à 16 h. Nous nous réunissons ainsi quatre fois par année, chaque saison. Cela dure depuis 24 ans déjà, et la tendance semble vouloir se maintenir.

L'arôme émanant du repas qui nous sera servi après la réunion se répand dans la maison, car la rencontre aura lieu chez l'un des membres, plutôt que dans une salle de réunion. Après avoir discuté pendant une heure ou deux, nous trouvons important de prendre un repas ensemble, dans la camaraderie, un rituel auquel nous ne voudrions pas déroger pour tout l'or du monde.

Le menu de la réunion est chargé aujourd'hui. Après un retour sur la correspondance des derniers mois, nous parlerons de nos réussites, mais aussi des luttes qui n'ont pas encore abouti.

Il arrive parfois que nos bras s'alourdissent, mais nous ne baissons jamais la garde. Grâce à cette lutte incessante, nous avons réussi au fil des ans à amener l'État à agir plus rapidement et à mieux répondre aux besoins des personnes en détresse. S'il connaît bien les généralités, nous connaissons bien les exceptions. Nous avons souvent l'impression qu'en une heure, nous observons plus de choses que l'État en un an.

Nous avons réussi aussi, grâce à notre pouvoir d'influence, à mettre un terme aux menaces et au harcèlement, aux enquêtes interminables et à la pénalisation des personnes assistées qui ignorent certaines règles.

À la rencontre, nous traiterons de notre avenir. Il est grand temps d'assurer une relève, car bien des luttes restent inachevées. Dans cette longue course à relais qu'est l'action communautaire organisée, d'autres relayeurs devront un jour prendre le flambeau. Une nouvelle énergie sera alors mobilisée.

Fafilez-vous discrètement au sein du Comité pour y découvrir des aspects moins connus de notre travail et vivre avec nous quelques bons coups dont nous sommes les plus fiers, même si certains n'ont pas eu d'éclat.

Préambule

La malveillance publique

Nous voici en 1987. Au Nouveau-Brunswick, les gens en ont assez de l'incurie du premier ministre Richard Hatfield. Ils cherchent un sauveur. Frank McKenna fait son entrée sur la scène provinciale. Il promet de faire le ménage dans les affaires publiques, de quoi faire rêver ses plus farouches opposants.

Il ne parle que d'austérité, de rigueur et de prudence. Il dit vouloir réduire les dépenses publiques et gérer la province de façon fiscalement responsable, comme une corporation. Tout cela est de la musique aux oreilles des citoyens qui, sous une sorte d'hypnose collective, lui accordent tous les sièges à l'Assemblée législative.

À l'époque, personne ne se doutait que sa vision idyllique allait faire reculer de plusieurs décennies les droits civiques des assistés sociaux. Alors que pour les mieux nantis, le régime McKenna goûtait le miel, pour les pauvres, il avait plutôt un goût de poison, ce qui rappelle bien le proverbe hindou « Un seul homme détruit un pont et des milliers se noient. »

Sa logique tenait en cinq points :

- L'aide sociale coûte cher. Un grand ménage s'impose. Elle doit être convertie en assistance-emploi.
- La seule façon d'assurer la fierté est par l'emploi. Chacun doit travailler pour vivre.
- Réduire l'assistance induira les gens à la prévoyance individuelle.

- Ceux qui sont improductifs doivent se responsabiliser et cesser de dépendre de l'État.
- L'aide sociale doit devenir une *aide en direct*, produite par un ordinateur. Le succès sera mesuré à partir du nombre de dossiers clos. L'aide versée en trop sera récupérée, sans droit d'appel.

Le régime institué était un feu roulant d'attaques contre les citoyens assistés. Ils étaient pourchassés continuellement par une équipe d'enquêteurs zélés à qui McKenna avait donné le champ libre. Le but était simple : les prendre en défaut et mettre fin à leur assistance.

Chaque fois qu'une personne assistée recevait un coup de main, qu'elle se faisait conduire quelque part ou qu'elle recevait de la visite, elle devait avertir son agent d'aide sociale pour éviter de perdre son droit à l'assistance. Un peu plus et on lui aurait imposé un couvre-feu et on l'aurait soumise à l'écoute électronique, comme dans un État policier.

Les pauvres étaient devenus les souffre-douleur d'un premier ministre qui les avait en aversion. À l'exemple du patriarche biblique Abraham, il était persuadé qu'il fallait les sacrifier pour que la société puisse se développer.

C'est à l'arrivée du gouvernement conservateur de Bernard Lord, dans les années 2000, que les citoyens assistés ont connu un peu de répit, mais l'effet du cliquet empêchait le nouveau gouvernement de faire marche arrière. Certaines libertés individuelles ont peu à peu été restaurées, comme la protection contre les enquêtes abusives, quoique des relents du régime autoritaire institué par McKenna subsistent encore aujourd'hui. Faire affaire avec l'État, pour les assistés sociaux, s'avère toujours une expérience négative, et les fonctionnaires font partie du problème.

Encore aujourd'hui, l'État exerce un contrôle absolu sur les plus démunis. Il n'hésite pas à s'entretenir à leur sujet avec le bureau de crédit, à fouiller leurs comptes bancaires, à interroger leurs employeurs et à vérifier le nom qui apparaît sur leurs factures. Il commet chaque fois un délit d'ingérence – autorisé par la loi, il faut le préciser. Il le fait sans gêne, sans se préoccuper le moins du monde de l'effet de tels abus sur la vie privée des gens.

Un groupe s'intéresse

C'est en 1993, en plein milieu du chaos social, qu'est né le Comité des 12, un regroupement qui désirait secourir les plus faibles en les sortant du marasme, sinon les empêcher de s'y engouffrer davantage. Une douzaine de personnes – d'où le nom du Comité – se sont alors mobilisées afin de leur prêter main-forte et de leur donner une voix.

Nous n'étions pas dupes : nous connaissions bien la maxime de Franklin Roosevelt selon laquelle il ne faut jamais sous-estimer un homme infatué qui se surestime. Nous savions que tenir l'État en échec ne serait pas une partie facile à gagner, mais nous avions en notre faveur la force d'un regroupement.

Dès le départ, pour définir clairement notre champ d'action, nous avons établi les principes suivants :

- L'assistance financière doit être accompagnée d'un soutien non économique.
- Les principes de justice naturelle doivent orienter les décisions.
- L'aide sociale doit tenir compte du caractère unique de chacun, de ses antécédents, de ses capacités et de son niveau de fonctionnement.
- On doit donner à chaque personne en difficulté un maximum d'attention et d'écoute pour alléger son affliction.

Notre mission est double : assister et réformer. Le premier volet consiste à défendre la cause des moins nantis, alors que le second vise à aider la société à fonctionner humainement. Tout en aidant ceux qui ont de faibles revenus à mieux fonctionner dans la société, nous exerçons une pression sur l'appareil public. Nous l'obligeons à respecter leurs droits et à répondre à leurs besoins.

Notre pouvoir d'agir prend diverses formes. Sur le plan individuel, il comprend l'accompagnement, la représentation, la médiation et l'écriture publique. Sur le plan collectif, nous misons sur la proposition de mesures d'atténuation et de politiques progressistes et sur la sensibilisation du public aux problèmes sociaux. Au fond, la représentation personnelle et la contrainte du pouvoir public se complètent, et notre cause n'a qu'un seul but ultime : défendre les moins nantis et influencer le progrès social.

Chapitre 1

L'ABUS DE FAIBLESSE

*« Bien informés, les hommes sont des citoyens;
mal informés, ils deviennent des sujets. » (Alfred Sauvy)*

1. Le manque de diligence

Refuser de rencontrer

Nos rapports avec l'État se sont corsés dès le départ parce qu'il refusait de rencontrer ceux qui réclamaient de l'aide sociale.

Son système d'accueil consistait à placer les gens dans des isolements dans les salles d'attente et à mettre à leur disposition un téléphone pour qu'ils puissent communiquer avec les fonctionnaires de l'autre côté du mur, évitant ainsi les contacts personnels.

L'installation de cabines téléphoniques dans les bureaux des services publics nous rebutait royalement. Nous observions qu'un certain nombre de problèmes découlaient justement d'un manque de communication. L'incompréhension conduisait à des malentendus et éventuellement, à des refus d'assistance.

L'État s'obstinait à modifier sa politique. Il justifiait sa manœuvre en disant qu'il l'avait instituée *à la demande des gens*.

Ce dispositif impersonnel et déshumanisant subsiste encore aujourd'hui. Nous sommes des combattants, mais pas toujours des vainqueurs, et certaines luttes s'avèrent longues et ardues.

L'État accepta néanmoins – du bout des lèvres, il faut le dire – de faire une brèche à sa politique. Il est désormais possible, pour les

citoyens assistés, de s'entretenir avec leurs agents en personne lorsqu'ils ont des besoins spéciaux ou qu'on les accuse d'avoir eu un trop-perçu.

Il a donc changé un peu son fusil d'épaule, alors que nous, nous avons mis le pied dans la porte. La partie n'est pas encore gagnée, mais tout laisse croire qu'un jour, il sera assez brave pour faire face à ses citoyens.

Refuser l'accès à son dossier

Les citoyens assistés avaient toute la misère du monde à obtenir une copie de leur dossier, car les fonctionnaires les plaçaient sous verrous. Ils les empêchaient d'accéder aux rapports médicaux qui y étaient consignés. Or, comme on le sait, le niveau d'aide sociale dépend de l'état de santé de l'individu. Il est donc important que celui-ci sache ce que son médecin a rapporté à l'État à son sujet.

À un moment donné, lorsque les gens réclamaient des copies de documents, les fonctionnaires exigeaient que leur demande soit écrite, qu'elle fasse l'objet d'un préavis et qu'elle soit motivée. Ils caviardaient ensuite de nombreux passages où des noms apparaissaient, et ils statuaient que plusieurs documents étaient de nature confidentielle. Ils procédaient comme si les gens cherchaient à scruter les secrets d'État ou les débats au conseil des ministres, alors qu'ils voulaient simplement savoir pourquoi leur assistance avait été réduite ou supprimée.

Même les notes des fonctionnaires inscrites au dossier étaient tenues secrètes, tel qu'en fait foi la politique suivante : « Les écrans d'information peuvent être imprimés, mais les notes qu'ils contiennent ne doivent pas être divulguées puisqu'elles pourraient contenir des renseignements confidentiels. » En d'autres mots, il n'était permis d'imprimer que des écrans vides!

Nous savons qu'il n'est pas facile de trouver le juste milieu, mais nous ne demandions à l'État que d'assurer un meilleur équilibre entre le droit d'accès à l'information et la protection de la vie privée. Il n'était pas normal d'imposer aux assistés sociaux des restrictions supplémentaires. On brimait leur droit de se défendre adéquatement et ils subissaient un préjudice.

Nous avons certainement fait faire à l'État un pas de géant en matière d'accès à l'information. Les citoyens assistés peuvent désormais accéder à certains renseignements qui les concernent, sans avoir à justifier leur demande.

Nous essayons maintenant de faire reconnaître leur droit d'accès à leur dossier intégral lorsqu'ils entament un processus d'appel, comme cela se fait dans d'autres domaines. Il n'est pas normal que l'État leur remette seulement une partie de l'information qui figure à leur dossier et qu'il les prive de celle qui serait la plus pertinente pour se défendre.

Refuser d'aider sauf en danger de mort

L'État refusait de se sentir en reste. Après tout, nous avons déjà fait plusieurs gains à ses dépens.

Il s'en prit alors aux victimes de violence familiale, les obligeant à recommencer à neuf et à faire une nouvelle demande d'assistance lorsqu'elles quittaient le foyer familial pour trouver refuge quelque part. Cette tracasserie représentait un poids énorme sur leurs épaules puisque, par définition, ces personnes étaient fragilisées et vulnérables et donc, incapables de faire quelque démarche que ce soit. Nous avons réussi à obtenir qu'elles puissent continuer à être assistées, même si elles vont demeurer chez quelqu'un d'autre.

L'État décida à un moment donné de limiter l'aide aux médicaments en ne l'accordant qu'aux personnes en danger de mort. Il a fallu que nous dénoncions cette politique aberrante

pour qu'elle soit enfin supprimée. Parfois, nous n'avons qu'à exposer publiquement le caractère odieux d'une politique pour que l'État la retire.

Face à nos nombreuses pressions, il a finalement dû reconnaître qu'une aide d'urgence doit être versée à une personne dont la vie, la santé ou la sécurité est à risque, sans attendre qu'elle soit en danger de mort.

Barrer la route

L'État n'allait pas nous laisser le dernier mot aussi facilement. Il entreprit cette fois de nous donner du fil à retordre par rapport aux consentements.

Pour exercer notre rôle de représentants personnels, nous étions obligés de lui fournir des consentements écrits de la part des personnes concernées, et devant témoins par-dessus le marché. Ce procédé n'était pas sans nous causer de graves inconvénients, car parfois, le temps pressait, et nous ne pouvions joindre la personne ou bien il n'y avait personne d'autre sur place pour témoigner.

Cette exigence nous apparaissait déraisonnable. Lorsqu'un individu avait déjà exprimé formellement son désir que nous le représentions et qu'il n'avait jamais signifié le contraire, il fallait supposer qu'il consentait toujours à être représenté, et que son accord était implicite.

Nous avons réussi, par cet argument, à ouvrir une brèche par rapport aux consentements. L'État a finalement reconnu le principe des *consentements présumés*, ce qui a eu pour effet d'alléger notre tâche.

Il avait cependant d'autres tours dans son sac. Il commença à retirer l'assistance aux personnes qu'il jugeait inadmissibles et ce, sans leur donner de préavis. Les gens apprenaient qu'ils n'avaient

plus droit à l'assistance lorsqu'ils allaient chercher leur courrier au début du mois. Ils n'avaient donc pas le temps de planifier en conséquence.

Lorsqu'il s'est rendu compte que nous nous opposions à la fermeture des dossiers sans avertissement préalable, il modifia sa façon d'agir, sans adopter toutefois une politique officielle à cet effet. Le traitement est devenu plus humain, mais malheureusement, seulement là où les pressions étaient les plus vives.

Appliquer la pédale douce uniquement là où la roue grince n'est pas une stratégie que nous favorisons. Elle ne satisfait que ceux qui en profitent. Nous préférons que les politiques s'adressent à la grandeur de la province afin d'éviter qu'une région soit favorisée par rapport à une autre.

Poussés vers la sortie

L'État n'appréciait pas du tout que nous le talonnions constamment, mais cette tactique était nécessaire, puisque le système d'aide sociale était dans un piètre état. Nous passions notre temps à lui proposer de meilleures règles, ce qui l'exaspérait au plus haut point.

Alors que nous nous attardions aux droits de la personne et aux questions de diligence et de moralité, lui s'affairait à retourner les gens sur le marché du travail, coûte que coûte, afin de pouvoir fermer le plus grand nombre de dossiers possible.

Diminuer le nombre de dossiers d'aide sociale était une stratégie calculée de sa part : le public croirait ainsi que l'économie se portait de mieux en mieux. Il suffisait de convertir les assistés sociaux en chercheurs d'emploi, puis de ne plus les compter comme des assistés sociaux. « Les chiffres sont des êtres fragiles qui, à force d'être torturés, finissent par avouer tout ce qu'on veut leur faire dire », disait Alfred Sauvy.

L'État avait inventé l'expression *actions orientées vers la sortie* que nous jugions absolument dégoûtante. Elle consistait à fournir aux personnes assistées un incitatif au retour à l'emploi, mais dans le but de s'en débarrasser. Cette stratégie, qu'il avait surnommée *la programmation active*, avait pour effet de leur montrer la porte de sortie.

Nous ne nous opposons pas au retour au travail, bien entendu, mais dans l'ordre des choses, il faut d'abord manger avant de travailler. Il est impossible de motiver quelqu'un au travail en lui offrant un emploi précaire, sans qu'il sache s'il pourra manger le lendemain et payer son logement.

Bien des individus sont peu scolarisés et atteints d'une incapacité quelconque et, par conséquent, ne peuvent intégrer pleinement le marché du travail, même s'ils le veulent. Entretenir des attentes trop élevées à cet égard finit par avoir un effet désastreux sur leur santé mentale.

Certains tentent un retour au travail, mais ne peuvent tenir le coup. L'État les oblige à lui fournir un registre des emplois sollicités, à lui rapporter leurs démarches en détail, et en cas d'échec, à lui rembourser l'aide supplémentaire accordée, sinon, leur assistance est réduite. Ainsi, l'épée de Damoclès demeure toujours suspendue à une corde fragile.

Un grand nombre doivent prendre des somnifères, des antidépresseurs et des anxiolytiques pour pouvoir fonctionner. Ils ne sont pas *commerciallement compétitifs*, comme se plaisent à dire les dirigeants d'entreprises. Plusieurs ont des incapacités – souvent invisibles – qui les limitent dans leurs activités quotidiennes, en plus d'être éprouvés sur d'autres plans, par exemple devoir vivre une séparation déchirante. Trop forcer la note lorsque leurs capacités fonctionnelles sont réduites ne fait qu'augmenter chez eux le sentiment d'échec.

La réadaptation à l'emploi devrait se faire de façon diligente. Il faut d'abord offrir aux candidats des tâches qui conviennent à leurs aptitudes. Il faut en plus leur assurer un système de *flexicurité*, c'est-à-dire maintenir un niveau de revenu adéquat lorsque l'horaire varie. Le lieu de travail doit aussi être aménagé de façon à satisfaire les besoins de chacun, et le travail doit être gratifiant. Bref, il faut leur offrir à la fois des services de soutien et d'adaptation et un emploi intéressant.

2. Le manque d'intégrité

Se rabattre sur la confidentialité

La tâche d'assurer la protection de la vie privée et l'accès à l'information peut, à première vue, paraître aller de soi, mais la mise en pratique de ces deux droits relève de l'acrobatie.

En réalité, la loi qui régit la confidentialité est la source du problème, puisqu'elle compromet l'accès à l'information et met parfois des vies en danger.

Certaines restrictions sont nécessaires pour protéger la vie privée, mais dans l'ordre des choses, la protection des renseignements ne peut avoir préséance sur la vie et la sécurité. L'observation trop stricte de cette règle peut causer une atteinte qui est pire que celle de brimer le droit à la vie privée.

Le retranchement derrière la confidentialité était aussi parfois pour l'État un prétexte commode pour ne pas intervenir. Souvent, il se montrait réticent à nous fournir ses règles, et pourtant, il s'agissait de documents publics. Il se faisait un malin plaisir de nous rappeler qu'il était lié par la confidentialité. Cette mise en demeure était sordide, puisqu'il ne connaissait même pas le nom des personnes en cause, car nous omettions de les lui dévoiler!

Alors qu'il se plaisait à nous faire la leçon, l'État osa un jour nous demander, de façon désinvolte, de lui transmettre une copie

d'une correspondance privée que nous avons eue avec l'ombudsman. C'est comme si la règle de la confidentialité ne s'appliquait qu'aux demandes des citoyens, et non à lui.

Le problème du refus de divulgation se manifestait de façon particulièrement aiguë lorsque des parents avaient la charge d'un enfant adulte handicapé. Ils étaient incapables d'entrer en communication avec l'État à son sujet parce que celui-ci arguait que leur enfant avait droit à sa vie privée, même s'il était à risque.

En 1994, le petit John Ryan Turner est décédé des suites de mauvais traitements qu'il avait subis de la part de ses parents. Les professionnels chargés d'intervenir se disaient tous astreints à la confidentialité. Chacun croyait que quelqu'un d'autre veillait à remédier à sa carence de soins. L'État, quant à lui, a soutenu avoir perdu le dossier après avoir reçu un premier signalement.

Les travailleurs sociaux qui ont conduit l'enquête ont blanchi l'État. Ils lui ont toutefois recommandé d'adopter des mesures législatives obligeant les fonctionnaires à outrepasser le droit à la confidentialité lorsqu'il s'agit d'un enfant à risque.

À Terre-Neuve et Labrador, au cours d'une période de cinq ans, vingt-six enfants sont décédés pour cause de maladie, d'accidents ou de suicide. Aucun de ces décès n'a été rapporté à la défenseure des enfants, soi-disant pour protéger la vie privée des victimes. C'est par la voie des proches et des médias qu'elle en a été informée. Elle a alors demandé à l'État de modifier la loi pour obliger les fonctionnaires à l'aviser en cas de décès.

Rappelons également la tragédie survenue à Windsor en 2005, où une infirmière a été assassinée par un anesthésiste. La direction de l'hôpital se sentait impuissante face à ce médecin dont le comportement était bizarre. Il avait des délires de possession et faisait des avances sexuelles à l'infirmière sur son

lieu de travail. Le directeur de l'établissement avait fait augmenter la surveillance, changé les serrures des portes et assigné à l'infirmière une place de stationnement surveillée à l'entrée de l'hôpital. Il avait aussi tout discrètement dirigé le médecin vers un programme d'aide.

Tous craignaient qu'un jour un incident tragique se produise, mais se sentaient impuissants à faire quoi que ce soit, soucieux de préserver le secret professionnel. Même le psychiatre qui traitait le médecin n'avait pas été mis au courant que celui-ci avait un comportement obsessionnel et contrôlant. Tous ont convenu, par la suite, que les collègues n'auraient jamais dû s'imposer un devoir de réserve, sachant que la vie de l'infirmière était en péril, mais il était malheureusement trop tard.

Voilà à quoi mène l'observance aveugle du code du silence lorsqu'on est conscient que des personnes sont en danger.

Refuser de confirmer par écrit

Les fonctionnaires avaient pris l'habitude de répondre aux gens verbalement, alors que la loi les obligeait à leur transmettre des décisions écrites. Invoquant des faux-fuyants, ils niaient ensuite ce qu'ils avaient affirmé verbalement, manquant ainsi d'intégrité et de loyauté.

Leur faire écrire ce qu'ils avaient dit était comme essayer d'attraper une goutte de mercure sur une table lisse. Ils soutenaient toujours que les gens avaient mal compris, sans jamais admettre aucune erreur de leur part.

Ils sont devenus des experts en louvoiement. Quand ils disaient « Sûrement » , ils voulaient dire « Peut-être »; quand ils disaient « Peut-être », ils voulaient dire « Non »; et s'ils disaient « Non », ils refusaient carrément de l'écrire. Ils offraient aux gens de répéter verbalement ce qu'ils avaient dit, plutôt que de le mettre par écrit.

Nous avons toujours soutenu que le droit de savoir est un principe de justice naturelle, et qu'une personne qui subit un préjudice de la part de l'appareil public doit pouvoir en connaître les raisons par écrit.

Dans un cas particulier, une dame appelait sans cesse son agent d'aide sociale pour se plaindre par rapport au montant de son assistance. Or, l'agent ne répondait pas par écrit à ses plaintes. Il a ensuite prétendu qu'il ignorait qu'elle voulait interjeter appel, puisqu'elle n'en avait jamais fait la demande officiellement.

Décidément, il n'entendait que ce qu'il voulait bien entendre, et en lui fournissant des réponses verbales, il la privait d'une légitime défense. En effet, comment pouvait-elle défendre sa cause sans avoir en main des documents écrits sur lesquels elle pouvait s'appuyer?

Une autre dame, elle aussi assistée, avait un jour emprunté d'un créancier pour en payer un autre. Son agent d'aide sociale lui avait dit qu'elle n'avait pas à s'en faire, mais il est ensuite revenu sur sa décision en clamant que l'emprunt constituait une source de revenu.

Or, l'agent avait donné sa parole et donc, il s'était engagé, sans compter qu'on comprend difficilement que de l'argent emprunté puisse être considéré un revenu, puisqu'il doit être rendu.

Dieu merci, nous avons réussi à ramener l'État à la raison en invoquant les arguments suivants :

- Tout refus d'assistance doit être justifié;
- La parole donnée a le même poids qu'une lettre;
- Une réponse verbale ne suffit pas; elle doit être confirmée par écrit.

Notre revendication a porté fruit. Les décisions verbales ont été supprimées et aujourd'hui, les agents remettent aux gens le calcul

détaillé de leur assistance. Ils leur fournissent aussi les raisons du refus lorsque la décision leur est défavorable, comme cela aurait dû se faire dès le départ. Les citoyens reçoivent également des réponses écrites qui leur permettent de mieux défendre leur cause.

Par rapport à nous, l'État était tout aussi ratoueux. Un jour que nous tentions de savoir combien d'assistés sociaux proféraient des menaces aux fonctionnaires, on répondit poliment : « Nous avons un processus pour y voir, mais il n'a pas été utilisé. » La tactique de diversion était frappante : il affirmait n'avoir jamais sévi, comme si cela sous-entendait par le fait même l'absence de menaces.

Encore une fois, nous avons été contraints de recourir à la *Loi sur l'accès à l'information* pour le forcer à faire preuve de plus de transparence.

Placer les gens au centre

L'État est réputé pour édulcorer la réalité. Son propos est tellement peaufiné que les non avertis sont souvent ébahis et éberlués par ses opérations charme. Nous prenons bien garde de tomber dans ce piège. Nous nous faisons le devoir de décaper les couches de vernis qui recouvrent ses discours alambiqués pour atteindre le vrai substrat.

L'approche préconisée en santé mentale en est un bon exemple. L'État fait l'éloge de la personne éprouvée qu'il prétend placer au centre des interventions. Il la présente comme l'agent principal, celle qui dirige les opérations. Les intervenants, dit-il, ne sont là que pour lui donner un coup de pouce afin qu'elle puisse *réaliser son cheminement*. Les rapports à couverture glacée sont saupoudrés de termes comme *l'aide destinée à ceux qui s'aident*, *l'autocheminement*, *l'autodétermination* et *l'auto-efficacité*.

Sous ce déluge de paroles creuses se cache une profonde déconnexion de la réalité.

Difficile d'imaginer une pire distorsion de la réalité et d'accepter un tel manque d'honnêteté intellectuelle. Nous savons pertinemment que la personne éprouvée par des problèmes de santé mentale se retrouve dans un état d'impuissance totale. C'est bien la dernière à vouloir et à pouvoir *s'asseoir à la table* et négocier avec les intervenants en tête à tête, en partenaires égaux.

Croire que les gens qui souffrent ont le désir et sont tous capables de se prendre en main est à la fois faux et utopique. Ceux qui sont atteints de troubles graves de la pensée, de l'humeur ou du comportement admettent rarement qu'ils ont besoin d'aide, et le panorama que l'on brosse à leur égard n'est donc que de la frime. Pour faire de bons choix, ils doivent être guidés, et ce genre d'assistance requiert une aide soutenue, précisément celle qu'abhorre l'État, dont l'intention est d'atteindre un maximum de résultats avec un minimum d'intervention.

Cela dit, nous ne sommes pas en faveur non plus d'une prise en charge dominante et étouffante de la part des intervenants. Nous préconisons plutôt, sur le plan des rapports interpersonnels, un juste équilibre fondé sur l'intégrité, la liberté et la dignité.

Rêver en couleurs

En 2017, le Nouveau-Brunswick a modifié sa *Loi sur la santé mentale* pour prévenir l'hospitalisation de ceux qui ont des problèmes de santé mentale graves et récurrents, et qui cessent de prendre leurs médicaments. La stratégie visait à les amener à suivre un plan de traitement dans la communauté, sous peine de se voir internés.

Le projet de loi prévoyait qu'on les aide à *remplir leurs obligations*, un énoncé bonbon qui laissait croire qu'il s'agissait

simplement de les persuader d'accepter un traitement. Or, les effectifs sont peu nombreux et en pratique, la persuasion cède vite la place à l'intervention musclée.

Il faut travailler d'arrache-pied pour convaincre les récalcitrants de suivre leurs plans de traitement. Un seul individu en détresse peut requérir près d'une journée entière de travail, surtout en milieu rural où une grande partie du temps est consacrée au déplacement. À l'heure actuelle, la pénurie d'intervenants est telle qu'ils peuvent à peine remplir les tâches administratives, ce qui leur laisse peu de temps pour faire du travail sur le terrain.

L'État laissait entendre que les professionnels interviendraient en amont, de concert avec les familles, les unités de crise et les équipes pluridisciplinaires. Cela édulcorait la réalité vu qu'il n'était aucunement question d'augmenter les effectifs. Il n'y a que dans les contes de fées que l'on peut réussir un tel exploit sans ressources additionnelles.

Une telle initiative de la part de l'État eut l'heur de plaire au public, parce qu'elle semblait accomplir beaucoup avec peu de moyens, mais les intervenants savaient bien qu'elle était utopique.

Nous avons donc repris une fois de plus notre bâton de pèlerin. Nous avons vu là l'occasion de rappeler à l'État que les services consacrés aux individus profondément affligés par des problèmes de santé mentale sont dans un état lamentable en raison du personnel limité. Depuis que le nombre d'intervenants en situation de crise a été réduit, les appels à l'aide après les heures normales de travail sont acheminés à la police ou aux urgences, plutôt que vers des services communautaires, comme autrefois.

Notre requête à l'État en vue d'obtenir que son initiative s'arrime

plus à la réalité a été accueillie de façon laconique. Sa réponse se résume à ces trois petits mots calqués de l'anglais : « Merci de partager. »

Accroître l'emprise

En 2016, l'État a déposé un projet de loi qui visait à obtenir, par le biais de l'informatique, des renseignements personnels au sujet d'une catégorie de citoyens. Son but, disait-il, était de leur rendre l'accès plus facile, mais en réalité, la mesure avait l'effet d'accroître sa mainmise sur eux.

Pour nous amadouer, il soutenait qu'il n'utiliserait la procédure que lorsque le citoyen consentirait. Or, nous savions que très souvent, les consentements sont obtenus sous l'effet de la contrainte. À peine donne-t-on aux gens le temps de les lire avant de les signer et parfois même, on leur demande de les signer en blanc ou dans une version qui n'est pas dans la langue de leur choix.

Nous ne nous opposons pas à la simplification de la bureaucratie, loin de là, mais nous avons vu là un expédient pour accéder à l'information personnelle par des moyens électroniques, plutôt que par le contact en personne.

L'informatique fait en sorte que les dossiers regorgent d'erreurs, par exemple une dépense de 50 \$ qui paraît comme 500 \$, ou bien on omet d'ajouter à une lettre un document après l'avoir indiqué comme pièce jointe.

Nous avons soumis nos commentaires à la commission parlementaire chargée d'examiner le projet de loi. Finalement, l'État a fait volte-face, mais pas complètement. En limitant l'information recherchée à l'identité des gens, il a ainsi voulu se dépêtrer d'une situation gênante. Au fond, cependant, lui comme nous savions pertinemment que les statistiques vitales sont du ressort du gouvernement provincial, et non du fédéral.

Nous avons tout de même réussi à faire changer le cours des choses en nous introduisant dans le processus législatif, une démarche qui, dans ce cas-ci, a porté fruit.

L'inflexibilité

Nous tentions toujours d'adoucir les politiques rigides qui répondaient mal aux besoins complexes et qui causaient des injustices. À notre avis, une politique simpliste, inflexible et sans nuances ne pouvait convenir aux différentes circonstances. Les besoins varient selon qu'il s'agit d'un milieu urbain ou rural, d'employés à temps plein ou de travailleurs saisonniers, ou encore de personnes scolarisées ou d'individus ayant des limitations fonctionnelles. En d'autres mots, nous réclamions que les politiques publiques soient adaptées aux conditions de vie, au contexte socio-économique et aux différences, plutôt que d'être casées en noir et blanc.

La politique concernant le dédommagement des frais de déplacement en est un bon exemple. Elle stipulait que les frais ne seraient remboursés qu'à partir du troisième trajet, et seulement à l'extérieur de la région immédiate. Nous avons fait valoir qu'elle était injuste puisque les citadins, qui avaient accès au transport en commun, jouissaient d'un avantage sur les ruraux qui devaient engager quelqu'un à grands frais pour se faire conduire.

Dans certains cas, les gens avaient eu le même médecin depuis des années, et ils pouvaient difficilement en trouver un autre plus près de chez eux. À notre avis, il était raisonnable d'exiger que leurs frais de déplacement soient payés.

Quant aux preuves exigées pour qu'un remboursement soit accordé, elles nous semblaient injustes : on refusait de dédommager une personne souffrant de pertes de mémoire qui oublie de réclamer une attestation de son fournisseur de services.

Notre point de vue a été pris en compte par l'État qui a accepté, finalement, d'assouplir quelque peu sa position relativement à ces diverses questions.

Nous n'avons pu, par contre, le faire fléchir par rapport à sa politique concernant le délai de réponse. La loi l'oblige à fournir aux assistés sociaux une réponse dans les quinze jours, mais il ajouta furtivement aux quinze jours le mot *ouvrables*, question d'étirer le délai prescrit de quelques jours et se permettre ainsi de gagner du temps.

3. Les délits d'indignité

Les séparations à l'amiable

Les citoyens, même s'ils sont assistés, ne devraient pas être privés indûment de leurs droits. L'État ne le voyait pas ainsi et n'hésitait pas à adopter des règles restrictives qui brimaient leur liberté.

C'est ainsi qu'il décida, un bon jour, que les parents qui se sépareraient à l'amiable n'auraient plus droit à l'assistance, tant et aussi longtemps que leur séparation ne serait pas validée légalement. Or, les pauvres n'ont pas l'argent nécessaire pour entamer des procédures judiciaires, et un bon nombre d'entre eux, lorsqu'ils se séparent, le font de gré à gré.

Cette politique était néfaste autant pour les parents que pour les enfants, et la perte d'assistance leur causait un terrible désarroi. Pire encore, les fonctionnaires surveillaient les allées et venues des pères pour voir s'ils retournaient voir leur ex-conjointe, question de *prouver*, le cas échéant, que la séparation était fictive.

La politique comprenait en outre un élément délétère. En cherchant à réduire les contacts entre les parents séparés, on

empêchait ainsi les pères de voir leurs enfants et donc, le bien et l'intérêt de ceux-ci étaient complètement déconsidérés.

L'État a dû reconnaître ses torts. À l'heure actuelle, les parents ne perdent plus leur assistance, même s'ils se séparent à l'amiable. Ils peuvent continuer à rendre visite à l'autre parent en toute quiétude afin de rester en lien avec leurs enfants.

Pas d'électricité, pas d'assistance

Dans sa quête de moyens en vue de priver les citoyens de l'aide sociale, l'État s'est mis à refuser de l'assistance à ceux qui étaient le plus dans le besoin, privés d'eau et d'électricité. On serait porté à croire le contraire, qu'il serait allé d'abord vers eux pour les secourir, mais non. Il fermait leur dossier en affirmant qu'une personne sans services publics n'avait pas droit à l'assistance.

En un temps deux mouvements, nous réclamions une copie de la politique à cet égard, sachant très bien qu'il n'y en avait pas. Il tergiversa tant qu'il put, nous laissant des mois à poireauter sans réponse, ce qui nous força à recourir au droit d'accès à l'information.

Le mensonge était grossier. Il a dû admettre, finalement et à sa courte honte, que ladite politique n'existait pas. Toute une humiliation, il va sans dire. Le résultat de notre intervention fit en sorte que maintenant, toute personne dans le besoin a droit à l'assistance, même si elle se retrouve sans eau, sans égout et sans électricité.

Le problème de fond, toutefois, était loin d'être réglé. Les gens ne réussissaient pas toujours à se payer l'électricité avec les maigres moyens dont ils disposaient. L'argent réservé pour l'électricité servait souvent à payer des dépenses liées aux soins des enfants, un besoin jugé primordial.

L'État s'en lavait les mains éperdument en disant que c'était à chacun de veiller à son propre bien-être. Il répondait aussi à ceux qui lui demandaient de l'aide qu'il s'agissait d'une affaire privée entre eux et la Société d'énergie, et qu'il n'avait rien à y voir. En d'autres mots, il les envoyait paître.

Nos démarches, sous forme de lettres et de rencontres, ont donné de bons résultats. L'État a finalement accepté d'assumer sa part de responsabilité à cet égard. Ainsi, à l'heure actuelle, il offre à la Société d'énergie un dépôt de garantie pour les personnes insolvable, afin d'éviter le débranchement de l'électricité. Il accepte aussi d'acquitter les factures à la source. Le paiement est ainsi prélevé de l'assistance sociale et acheminé directement à la Société d'énergie, ce qu'il refusait carrément de faire au début.

La Société d'énergie, par ailleurs, fit preuve de plus de compassion. Elle a accepté d'être plus conciliante à l'égard des comptes en souffrance. Les arrérages peuvent maintenant être payés sur une plus longue période, plutôt que de trop amputer le budget familial et de provoquer une situation de crise.

Grâce à la coopération, l'impasse du début a cédé le pas à un dénouement heureux où chacun a pu trouver son compte.

Pas d'adresse, pas d'assistance

De fil en aiguille, nous notions du progrès, sauf que l'État nous avait toujours dans son écran de radar. Il craignait qu'en se montrant trop libéral, il n'ouvre une écluse et qu'une marée montante de demandes d'aide le submerge – ce qui aurait mal paru politiquement. Il se mit donc à augmenter le nombre de tracasseries administratives, comme refuser de l'aide aux individus sans domicile fixe.

Cette nouvelle politique, que l'on peut appeler « Pas d'adresse, pas d'assistance », était pernicieuse, car elle plaçait les citoyens dans une position intenable. Ceux qui n'avaient pas d'argent ne

pouvaient se procurer un logement, et parce qu'ils n'avaient pas d'adresse, l'État refusait de les aider. Ils se retrouvaient ainsi dans une sorte de cercle vicieux sans issue. Le nœud gordien était impossible à trancher.

La règle était suffisamment floue pour permettre à l'État d'agir à son gré, et il s'en servait à mauvais escient pour éviter d'assister les gens, les abandonnant à leur sort.

Encore une fois, nous avons dû tirer la sonnette d'alarme pour le sortir de son cynisme. Nous avons vu là une tactique malveillante et un trucage mesquin aux dépens des plus faibles. L'État fut contraint de mettre fin à cette politique tordue.

Il accepte maintenant qu'un individu lui fournisse une adresse temporaire, quitte à utiliser celle du bureau d'aide sociale local ou d'un gîte quelconque en attendant de se trouver un logement, ce qui lui permet de toucher de l'assistance provisoirement.

Au fond, nous ne cherchions qu'à substituer les critères d'exclusion par des règles justes et sensées qui visent à aider les citoyens dans le besoin.

Bleuets et couronnes

L'État permet aux citoyens assistés de gagner quelques sous chaque mois, jusqu'à un certain plafond, sans que leur assistance en soit affectée. Cette politique s'avère excellente en milieu urbain, où il leur est parfois possible de décrocher ci et là quelques heures d'emploi occasionnel durant le mois.

En milieu rural, toutefois, la situation est différente. La cueillette de bleuets, la récolte de pommes de terre et la confection de couronnes de Noël sont pratiquement les seuls emplois que ceux qui reçoivent de l'assistance peuvent se procurer, et encore là, seulement durant quelques semaines par année, l'été et l'automne.

Or, l'État ne tenait pas compte de cette importante variable. Sa politique uniforme nuisait aux citoyens en milieu rural puisque leurs revenus, concentrés sur une courte période, dépassaient le seuil des exemptions, et que le surplus de gains était déduit de leurs allocations. Pire encore, l'État comptait sou pour sou les gains obtenus par la cueillette de bleuets et la confection de couronnes, alors qu'il ignorait les gains de ceux qui récoltaient les pommes de terre.

Nous avons vu là une iniquité et du favoritisme, puisque les premiers étaient traités différemment des seconds. Notre raisonnement se résumait en une seule phrase : ce qui est bon pour les pommes de terre devrait l'être également pour les bleuets!

Nous avons donc proposé à l'État de permettre aux assistés sociaux en milieu rural de garder leurs gains en entier sans être pénalisés. Le surplus de gains, disions-nous, leur permettrait de se procurer un peu plus de nourriture et d'autres nécessités, de payer leurs taxes et de faire réparer leur maison, des bienfaits fort appréciés.

L'État nous a donné raison. Les gains provenant de la récolte des petits fruits et de la confection des couronnes de Noël sont maintenant exemptés du calcul du revenu. Il a reconnu que sa politique à deux poids deux mesures était discriminatoire et devait être abolie. Nous jubilions. Nous venions d'entrouvrir une grande porte verrouillée à double tour.

Les dons en nourriture

Comme on le sait, l'État a les yeux grand ouverts quand il s'agit d'épier les citoyens assistés. Il ne laisse rien passer qui pourrait donner l'impression que ces personnes jouissent d'un surplus d'aisance.

Or, un jour, il s'en prit aux dons en nourriture qu'ils recevaient. Ces dons leur permettaient d'arrondir les fins de mois, surtout ceux qui comptent 31 jours, les plus difficiles pour les assistés sociaux.

Les fonctionnaires s'évertuaient à estimer la valeur des dons reçus, puis réduisaient l'assistance en conséquence, de peur que dans ces conditions, toucher la pleine assistance soit vu comme une source d'enrichissement aux dépens des fonds publics.

Heureusement qu'une dame, qui était dans cette situation et n'avait pas froid aux yeux, mit fin à cette politique perfide. Nous l'avons encouragée à étaler sa situation sur la place publique, car il s'agissait, selon nous, de la meilleure façon d'obtenir gain de cause. Elle fit grand bruit du fait que les fonctionnaires avaient réduit son assistance après qu'elle eut reçu quelques aliments de ses enfants en guise de cadeau.

Un journaliste eut vent de l'affaire et profita d'un point de presse du premier ministre, en tournée dans la région, pour s'enquérir au sujet de la politique en question. Le premier ministre se sentit dans l'embarras et déclara sur-le-champ qu'une telle politique était insensée, et qu'il allait y mettre fin immédiatement.

Depuis lors, les dons en nature et les cadeaux ne sont plus considérés des revenus, et les citoyens peuvent jouir du plein montant de leur assistance tout en recevant des dons en nature.

Nous étions heureux d'avoir contribué à ce changement de politique. L'État s'est défendu en arguant qu'il s'agissait d'une simple pratique, et non d'une politique. Par ce jeu de mots, il tenait à garder bonne contenance face à l'électorat.

Les rondes nocturnes

L'état de servitude totale dans lequel se trouvaient les citoyens assistés nous obsédait. Nous ne pouvions concevoir qu'ils soient

maintenus ainsi sous l'emprise des fonctionnaires, soumis à leurs quatre volontés. Nous étions résolus à mettre un terme à cette situation au nom de leur dignité.

Or, notre système d'aide sociale repose largement sur la délation. Les délateurs sont accueillis à bras ouverts et jouissent d'une immunité. L'État se range derrière eux en affirmant qu'il *doit protéger ses sources d'information*.

À la suite des dénonciations, les enquêteurs se mettent à l'œuvre. Leurs enquêtes peuvent conduire à un retrait ou à une réduction de l'aide sociale, laissant le prévenu sans aucun moyen pour survivre. Comme il n'a pas droit aux détails des accusations qui pèsent contre lui, puisque les rapports d'enquête sont tenus secrets, il n'a aucune possibilité de contester.

Les enquêtes secrètes menées sur le dos des pauvres sont le symbole par excellence de l'oppression outrageante, déshumanisante et impitoyable que l'État leur fait subir.

Les enquêteurs misent sur leur pouvoir légal et la contorsion pour procéder à des interrogatoires intimidants. Les déclarations sont souvent extirpées par du forçage de main. Quelqu'un avait raison de dire qu'ils sont plus à craindre que la police, parce qu'ils procèdent sans mandat et font fi des principes de justice naturelle.

Leurs pratiques sont souvent sournoises, comme cet enquêteur qui, un jour, tendait un piège à quelqu'un d'une voix douceuse : « Dites-moi, entre vous et moi, comment faites-vous pour arriver avec si peu? Quelqu'un doit vous aider... » Or, l'individu était honnête et il répondit affirmativement. Sans s'en douter, il était cuit. Dans sa naïveté, il venait de scier la branche sur laquelle il était assis. L'enquêteur répliqua : « Vous venez de me fournir la preuve que vous faites de la fraude. »

Un grand nombre de fonctionnaires agissent de façon correcte et consciencieuse, mais nous gardons l'œil ouvert sur ceux qui dérapent et partent en croisade contre les assistés sociaux.

Nous pensons, entre autres cas, à cette fonctionnaire qui s'était entêtée de s'assurer que les gens n'aient pas un sou de plus que la somme qui leur était accordée. Or, elle avait pris la funeste habitude de faire des rondes au petit matin pour vérifier s'ils étaient réellement au lieu de résidence qu'ils avaient déclaré, question de les prendre en défaut, puis de supprimer leur assistance.

La scène était disgracieuse et l'atteinte à la vie privée était flagrante. Ceux qui devaient faire affaire avec elle vivaient dans la crainte perpétuelle de perdre leurs allocations et de se voir obligés ensuite de faire des démarches compliquées en vue de ravoir l'assistance.

Nous avons décidé un bon jour qu'il était temps d'appliquer les freins. Nous savions qu'il n'y a aucune limite à l'excès de zèle de certains fonctionnaires et nous ne pouvions tolérer une telle ingérence dans la vie privée des citoyens. Nos efforts ont porté fruit.

4. Le manque d'équité

Trop de parcimonie

L'État doit agir comme un bon intendant des finances publiques et veiller à ce que chacun puisse jouir des nécessités de la vie. Il a érigé, à cet effet, un filet de sécurité sociale pour répondre aux besoins sociaux des citoyens, mais le filet ressemble davantage à une toile d'araignée. Les plus faibles sont captés et étranglés, alors que les plus puissants fraient leur chemin sans difficulté.

Lorsque l'État fait preuve de trop de parcimonie à l'égard des pauvres, cela les garde dans la précarité. Il n'est pas normal, par

exemple, que lorsqu'ils ont à se déplacer, ils ne touchent que la moitié de l'indemnité versée aux fonctionnaires, alors que les dépenses des uns et des autres sont les mêmes.

L'État ne manque pas d'imagination. L'un de ses subterfuges consiste à demander aux gens de façon insidieuse de lui fournir la liste de leurs dépenses. Ceux-ci ne se doutent pas qu'il s'agit d'un piège et s'évertuent à lui fournir maints détails au sujet de leurs dépenses, mais plus la liste s'allonge, plus ils s'incriminent. Il en déduit ensuite qu'ils ne peuvent subvenir à tous leurs besoins uniquement avec l'argent qu'il leur verse, et donc que quelqu'un doit leur refiler de l'argent secrètement.

Or, les citoyens ont tous les mêmes responsabilités à la base et donc, ont besoin d'avoir les moyens nécessaires pour les assumer. Pour cela, les plus démunis comptent sur l'aide sociale, et lorsque l'État lésine trop à leur égard, ils se voient privés de l'essentiel, ce que nous dénonçons avec vigueur.

Les maisons de pension

Les assistés sociaux qui sont limités dans leur capacité d'emploi ont peu de possibilités de se trouver une source de revenu. C'est ainsi que certains d'entre eux avaient décidé un jour de garder des pensionnaires pour se faire un revenu d'appoint.

L'État, cependant, les avait à l'œil. Selon sa définition, un pensionnaire devait *posséder sa propre chambre dans une maison de chambres dûment reconnue*. Il se montrait suspect à l'égard de ceux qui déclaraient demeurer en pension et menait une chasse aux sorcières pour voir s'ils logeaient dans de véritables maisons de pension ou non.

Cette politique nous irritait au plus haut point. Décidément, il saisissait mal la culture des milieux ruraux. D'abord, dans les petites communautés, il n'existe pas de maisons de chambres reconnues comme telles, et puis les logeurs s'organisent avec les

moyens dont ils disposent, faisant souvent coucher leurs pensionnaires sur le divan du salon.

Or, l'État a fini par comprendre que ces logeurs avaient autant le droit de procéder ainsi que ceux qui vivent en milieu urbain. Il a dû rebrousser chemin et assouplir sa politique.

Un individu peut désormais être considéré un pensionnaire même s'il n'a pas sa propre chambre et qu'aucune pancarte au chemin n'indique que le logeur loue des chambres.

Ayant réalisé cet exploit, chacun a pu ensuite dormir tranquille.

Au feu! Au feu!

L'État digérait mal le fait que nous marquions des points en réussissant à obtenir des gains pour le compte des citoyens assistés. Il institua, à notre insu, une politique selon laquelle ceux qui étaient victimes d'un incendie devaient rembourser les effets qu'il leur avait accordés avant l'incendie.

Nous avons eu vent de cette politique lorsqu'il obligea une dame, dont la maison avait été complètement rasée par un incendie, à lui retourner le bois de chauffage qu'il lui avait donné. Il affirmait que ce bois ne lui serait d'aucune utilité.

Notre indignation, évidemment, était à son comble. Jamais nous n'aurions imaginé qu'il pouvait ironiser à ce point. Nous aurions pu faire grand état de la chose sur la place publique pour montrer son manque de droiture, mais nous avons préféré faire preuve de déférence.

Après tout, dans cette bataille rangée que nous menons pour défendre notre cause, il faut bien qu'à l'occasion, nous fassions quelques concessions, si nous voulons faire des gains de temps à autre.

Ayant obtenu l'assurance que les gens n'auraient plus à rembourser le bois de chauffage qui leur avait été accordé avant un incendie, nous pouvions désormais avoir l'esprit tranquille... et les victimes d'incendie aussi.

Les deux bouts du pont

Notre vigilance devait être de tous les instants et nous devions remettre sans cesse les politiques sur le métier. L'État n'aimait pas que nous l'obligions à déroger de sa trajectoire, mais quand il faisait une bourde, il fallait bien le rappeler à l'ordre.

Il existe, dans le nord du Nouveau-Brunswick, une communauté qui porte le nom de Tracadie et qui enjambe une rivière du même nom. Les deux côtés de la rivière sont reliés par un pont. Or, durant la crise du verglas de 2017, la communauté entière fut touchée, mais l'État décida arbitrairement de traiter les assistés sociaux d'un côté de la rivière différemment de ceux de l'autre côté. L'aide en nourriture d'urgence était trois fois plus généreuse d'un côté qu'elle ne l'était de l'autre. Il n'en fallait pas plus pour que nous montions aux barricades.

La *politique des deux bouts du pont* était une violation flagrante du principe d'équité administrative. Nous ne pouvions accepter qu'il se dote de deux politiques différentes par rapport au même besoin.

Un autre problème est venu s'ajouter : celui de verser l'aide d'urgence sous forme de bons d'achat – sans doute pour éviter qu'elle ne serve à d'autres fins. Nous jugions cette méthode dégradante, parce que nous savions que les gens se sentent humiliés à la caisse quand ils doivent payer leur nourriture avec des bons plutôt qu'avec de l'argent comptant.

Nos pressions auprès des élus, suivies d'une plainte à l'ombudsman et d'un grand battage médiatique, ont porté fruit.

L'État s'est ravisé, mais il prit garde d'avouer qu'il avait erré. Il nous chanta dans les oreilles qu'il allait continuer à évaluer les demandes d'aide au mérite, mais durant ce temps, il corrigea le tir. Il adopta une politique uniforme et versa l'aide sous forme de chèques, les deux points auxquels nous tenions, au fond.

Condamnés sans procès

L'État avait mis au point un système odieux qu'il appelait de façon euphémique les *trop-perçus*. Il cherchait à récupérer une partie de l'assistance qu'il disait avoir versée en trop.

Chaque année, il allait puiser dans la poche de quelques centaines d'assistés sociaux des sommes importantes s'élevant à près de mille dollars chacune, alléguant qu'ils avaient reçu trop d'assistance. Or, l'assistance était déjà peu généreuse, et l'amputation d'une partie des allocations la rendait insuffisante.

Ce système était arbitraire, même pernicieux. Les enquêtes menant à la décision étaient tenues secrètes. L'État tenait pour acquis qu'une dette existait et ne permettait de contester que son mode d'acquittement, sans offrir la possibilité de vérifier si la dette était justifiée ou non. Il se faisait à la fois l'accusateur et le juge.

Le piège était sournois : en acceptant de discuter du remboursement, les gens, par le fait même, s'incriminaient en reconnaissant avoir une dette envers l'État.

Celui-ci les informait d'un ton incisif, par le moyen d'une lettre type non signée, qu'il allait réduire leur assistance d'un *montant prédéterminé*, sans leur fournir d'explications quant aux montants à rembourser.

Par toutes sortes d'entourloupettes, il jouait habilement sur les mots et tentait de noyer le poisson. Voici un extrait de correspondance à ce sujet : « Il s'avère important de préciser que

vous ne pouvez porter en appel l'existence du trop-perçu, mais seulement la décision qui l'a entraîné. »

Or, nous savions que la plupart du temps, les allégations de trop-perçus sont injustifiées. Les circonstances, surtout celles en rapport avec les relations familiales, sont complexes, nébuleuses et ambiguës, et cela donne lieu à des malentendus et à des erreurs de calcul.

Un cas de figure est cette mère dont la capacité était réduite, accusée d'avoir eu de l'assistance en trop, faute d'avoir avisé son agent d'aide sociale que son fils avait quitté le milieu familial. Elle continuait à recevoir ainsi quelques dollars de plus chaque mois, alors que son assistance aurait normalement dû être réduite. Un tribunal indépendant aurait pu décider de radier le trop-perçu, puisqu'il s'agissait d'une erreur de bonne foi, sauf qu'on ne lui donnait pas le droit d'interjeter appel.

Le fait d'être empêchée de porter sa cause en appel créait pour elle une seconde injustice et un véritable outrage à l'équité. Lui refuser le droit d'appel était un déni de justice pur et simple et l'équivalent d'imposer une peine sans procès.

Comme ces gens n'ont habituellement pas les moyens de retenir les services d'un avocat et qu'ils n'ont pas droit à l'aide juridique, ils se tournent vers nous pour défendre leur cause. Nous estimons qu'ils ont le droit à une défense pleine et entière comme les autres citoyens.

Il nous aura fallu dix ans d'effort colossal avant que l'État décide d'examiner cette question et qu'il finisse par accorder le droit d'appel dans le cas de trop-perçus. Nous étions ravis du fait que les assistés sociaux pouvaient enfin jouir de la même considération que les autres citoyens et que la justice avait finalement triomphé. Nous avons eu raison de ne pas déclarer forfait.

Le système d'appel

Le système d'appel demeurait dans la mire de l'État. Il s'était proposé d'en réduire l'accès le plus possible. Pourtant, s'il y a un principe sacré sur le plan de la justice naturelle, c'est bien celui de pouvoir porter sa cause en appel. Chacun doit pouvoir faire appel de toute décision administrative qui lui est défavorable en s'adressant à un organisme indépendant. Il a aussi le droit d'avoir accès à la preuve retenue contre lui, d'exposer ses arguments et d'interroger l'autre partie.

Après avoir tenté d'éliminer le droit d'appel en cas de trop-perçus, l'État s'en est pris à l'aide au transport à des fins médicales. Il traita ces demandes d'aide comme des urgences, les excluant ainsi du droit d'appel. Il fit de même pour les demandes d'aide en chauffage. En intégrant la notion d'urgence, il brouillait les cartes. L'amalgamation était astucieuse, mais malicieuse : « Si vous dites qu'il n'y a pas d'urgence, vous perdez le droit de l'aide, mais si vous dites qu'il y a une urgence, vous perdez le droit d'appel ». L'habile contorsion se terminait chaque fois par un double refus de prestations et du droit d'appel.

La supercherie eut pour effet, évidemment, de réduire de façon significative le nombre de causes portées en appel. L'État réalisait ainsi des économies sur le dos des assistés sociaux en faisant en sorte que ses décisions ne puissent être révisées et infirmées par un tribunal d'appel.

Ce qu'il ignorait, cependant, c'est que nous préparions une réplique, puisqu'un droit fondamental se trouvait gravement bafoué. Après avoir attaqué, l'un après l'autre, les critères d'exclusion, nous avons remis en cause la procédure d'appel elle-même, puisqu'elle comportait de nombreuses failles.

Les agents d'aide sociale commandaient des enquêtes secrètes que les enquêteurs exécutaient à cœur joie. Les agents prenaient

ensuite une décision quant à l'assistance, se gardant bien de transmettre aux citoyens concernés les preuves recueillies contre eux. À peine leur expliquaient-ils le processus d'appel, sans joindre au refus d'assistance une copie du formulaire à remplir pour faire appel de la décision.

Durant les vacances d'été, il arrivait que les agents se chargent eux-mêmes des enquêtes, qu'ils révisent leurs propres décisions ou pire encore, que l'enquêteur soit le conjoint de l'agente d'aide sociale. La manœuvre était loin de satisfaire aux normes de neutralité, d'objectivité et d'indépendance de jugement!

D'autres failles se présentaient quant au mode de fonctionnement du tribunal. Le système était fondé sur une présomption de culpabilité, imposant ainsi aux appelants le fardeau de la preuve.

Lors des audiences, le tribunal donnait la parole à l'État en premier, ce qui est contraire à l'usage qui veut que le requérant s'exprime d'abord, puis le répondant. De plus, les appelants n'avaient pas accès à des représentants rémunérés. Ils étaient habituellement accompagnés par des proches ou des amis qui ne faisaient qu'acte de présence.

L'État ne fournissait aux appelants que quelques extraits de leur dossier, trois jours avant la séance, ce qui les empêchait de se préparer adéquatement. En retenant l'information, il jouissait alors d'un pouvoir considérable. Lors des procédures, il était souvent le seul à pouvoir présenter des preuves, et l'appelant ne faisait pas le poids.

Il faut préciser que, dans bien des cas, les appelants sont peu scolarisés, anxieux et démunis financièrement, donc peu enclins à défendre leur point de vue. Comme le dit le proverbe africain, tant que le lion ne sait pas écrire, c'est le chasseur qui raconte l'histoire.

Pire encore, pendant que les appelants essayaient de défendre leur cause, l'État les laissait – et les laisse toujours – sans aucune forme de revenu. La tactique du dénuement avait pour effet de les affaiblir, et donc de les placer au départ dans une position de faiblesse.

Notre détermination a donné de bons résultats et l'État a dû changer son fusil d'épaule. Nous l'avons d'abord obligé à respecter les motifs d'appel, tels qu'ils sont indiqués dans la loi, puis nous l'avons amené à corriger certaines lacunes sur le plan de la procédure.

Les agents d'aide sociale fournissent désormais un peu plus d'explications lorsqu'une demande d'assistance est refusée et ils joignent à l'avis de décision une copie du formulaire de demande d'appel. Ils remettent aussi aux appelants une copie de la preuve avant l'audience, et ne reprennent plus de leurs mains les documents qu'ils leur ont remis.

Il s'agit cependant d'une demi-victoire puisque le processus comporte toujours de nombreuses failles, mais comme le veut le proverbe, lors d'une tempête en mer, on ne refuse aucun port.

Le délai d'appel

Ce que nous ignorions, c'est qu'une autre pierre d'achoppement allait se dresser sur notre passage. Il ne restait plus à l'État qu'une seule carte dans son jeu : celle qui lui permettait d'invoquer l'écoulement du délai prescrit pour refuser le droit d'appel. Cette lutte s'avéra encore plus âpre que celle de faire reconnaître les motifs d'appel... et elle se poursuit toujours.

Le délai pour faire appel d'une décision relative à l'aide sociale est fixé à 30 jours dans la loi et donc, l'appelant ne peut techniquement interjeter appel après cette date butoir. Mais qu'en est-il s'il est incapable d'agir durant la période prescrite en raison de problèmes psychologiques ou d'une autre incapacité?

La doctrine juridique traditionnelle à cet égard veut que, dans un tel cas, l'échéance soit reportée pour une question d'équité. Or, l'État ne le voyait pas ainsi. Il refusa d'obtempérer à ce principe, pourtant reconnu dans d'autres provinces canadiennes. Celles-ci ont jugé que restreindre indûment le délai d'appel, lorsque les circonstances limitent la possibilité d'agir, entraîne une erreur de justice.

Nous avons eu beau expliquer à l'État que pour être juste, le droit d'appel devait nécessairement être reporté jusqu'à la fin de l'incapacité, il n'en fut rien. Il préféra s'en tenir strictement à la lettre de la loi et s'est montré inflexible à cet égard, alors que nous, nous sommes restés fermes dans notre conviction. Nous étions déterminés à vouloir corriger ce que nous percevions comme une grave injustice.

Nous n'avons pas encore dit notre dernier mot. Il nous reste encore quelques leviers à actionner avant de clore le dossier. Nous n'aurons le sentiment du devoir accompli que lorsque nous verrons un dénouement favorable par rapport à cette question.

L'adage selon lequel ce qui est juste et vrai ne finit pas toujours par triompher se trouve ici pleinement illustré. Il faudra bien qu'un jour, l'État revienne au gros bon sens, et qu'il reconnaisse le principe d'équité en cause.

Chapitre 2 NOS BONS COUPS

« Je préfère qu'on se souvienne de moi comme quelqu'une qui a osé dire à l'État ce qu'il refusait d'entendre, plutôt que de sauver ma peau en me désavouant. » (Ida B. Wells)

1. Protéger les plus faibles

Partir du point où ils sont

Rien n'est plus facile que de berner les plus dépourvus, et rien n'est plus difficile que de leur prêter une écoute attentive et respectueuse.

Les fonctionnaires, malheureusement, n'ont ni le temps ni la patience de les écouter. Ils ont perdu le réflexe de leur répondre « Je m'occupe de vous », et se renvoient les dossiers comme une balle. Plutôt que d'offrir des services, ils leur fournissent des numéros de téléphone ou des adresses courriel qui ne leur servent à rien puisqu'ils n'ont pas d'ordinateur, quelquefois même, pas d'électricité.

Or, les plus appauvris ont besoin, eux aussi, d'être entendus. Leur jugement et leur raisonnement sont parfois ceux d'un enfant, et leur discours, un flux d'idées désordonnées. Ils bafouillent plus qu'ils ne parlent. Leur vocabulaire est limité. Plutôt que de dire : « Il aurait fallu remplir une formule pour être remboursé », ils diront : « Failli qui remplissir une feuille pour avoir de l'argent ».

Prenons le cas de cet homme âgé à qui on demandait chaque fois qu'il se présentait à l'urgence « d'évaluer sa douleur sur une

échelle de 10 ». Il ne comprenait pas la consigne et répétait simplement le mot « dix », puis la technicienne notait soigneusement dans son dossier qu'il avait encore atteint le niveau maximal de douleur.

Une femme dont l'enfant avait de graves difficultés scolaires avait eu recours à nos services parce qu'elle craignait qu'on l'accuse de négligence et qu'on lui retire son enfant. Or, elle n'était pas négligente, mais simplement incapable de comprendre les rouages du système de protection de l'enfance et elle sentait que les enseignants et les travailleurs sociaux étaient contre elle. On l'avait invitée à participer à une conférence à propos de son enfant. Elle se proposait d'aller s'asseoir au fond de la classe, loin des autres parce que, disait-elle, c'est là où elle se sentirait le plus à l'aise. Nous lui avons suggéré de s'asseoir à la table avec les intervenants en lui soufflant à l'oreille : « Ce que tu as à dire est important. C'est toi la mère de l'enfant. C'est toi qui le connais le mieux. Ce que tu vas dire peut faire changer les choses. Sois sans crainte! » Cette tactique eut pour effet de la rassurer, et le tout se déroula ensuite normalement.

Bien des adultes en détresse sont des enfants dans des corps d'adultes qu'il ne faut pas infantiliser, mais quelle misère! Il faut d'abord faire le tri dans ce qu'ils disent, remettre de l'ordre dans leurs pensées et établir des priorités, en d'autres mots, les encadrer. Notre effort vaut pour à peine cinq minutes, tant leur capacité d'assimilation et de rétention est faible. Il faut sans cesse recommencer, à la manière du tourniquet qui n'en finit plus de tourner.

Ceux qui ne maîtrisent ni la parole ni l'écriture et pour qui l'informatique est un monde étranger sont encore plus vulnérables que les autres. Plus les systèmes de communication évoluent, plus ils se sentent marginalisés, exclus et incompris.

Le temps qu'il faut pour les suivre de près, prévenir les failles et les aider à prendre de bonnes décisions est incalculable. Chaque fois, il faut amener les fonctionnaires à descendre de quelques crans pour qu'ils se mettent à leur niveau.

Un fonctionnaire qui baragouinait le français se trouva un jour dans un poste où il devait servir des clients francophones. Il se sentait tout à fait à l'aise, et même s'il comprenait à peine ce que les gens lui disaient, cela ne semblait pas le déranger. Il prenait des décisions à partir de ce qu'il avait compris, ce qui provoquait bien des malentendus.

Difficulté à s'organiser

La plupart des gens qui font appel à nos services ont d'importantes difficultés de fonctionnement qui les empêchent de s'organiser. Ils ont peu de scolarité, et le monde de la bureaucratie les déroutent totalement. Leurs limitations font en sorte que même s'ils sont âgés chronologiquement de 50 ans, ils ont du mal à comprendre, à juger et à raisonner. Ils agissent comme s'ils en avaient la moitié.

Comme l'État ne reconnaît pas l'incapacité fonctionnelle et que ces personnes n'entrent dans aucun créneau, il les abandonne à leur sort et pourtant, elles n'ont pratiquement aucun pouvoir d'agir. L'expression suivante, que l'on entend souvent sortir de leur bouche, témoigne de leur sentiment d'impuissance profond : « Si j'avais quelqu'un qui travaillait pour moi, je l'aurais. »

Il y a quelque chose d'illogique dans le fait que l'État demande à des personnes très limitées de faire des démarches en vue de justifier pourquoi elles devraient toucher une pension d'invalidité.

Nous devons un jour faire remplir et signer un formulaire par quelqu'un. Or, c'est sa femme qui se chargea de nous fournir l'information, parce que son mari ne comprenait pas les

questions. Quand est venu le temps de signer la déclaration, elle se tourna vers leur fils qui était le plus instruit des trois, mais il n'avait jamais appris à écrire son nom. Il mit ses lunettes et s'appliqua à tracer un beau « X » sur la ligne de signature. Le scénario était parfait pour que les trois soient accusés de collusion en vue de soutirer de l'argent frauduleusement.

Il est utopique de croire que des individus comme eux peuvent fonctionner adéquatement en société sans bénéficier de services personnels. Ils peuvent à peine gérer un budget et lire une lettre et font parfois de mauvais choix, comme louer un smoking pour un mariage, alors qu'ils manquent de l'essentiel. Ils ont leur propre façon de vivre en société. Ils font plus confiance aux neuvaines et aux diseuses de bonne aventure qu'aux conseillers professionnels.

Ils demandent à d'autres, qui peuvent à peine lire et écrire eux-mêmes, de veiller à leurs affaires. Un bénévole, qui remplissait un jour un formulaire pour quelqu'un, a indiqué sa propre date de naissance, plutôt que la date du jour, au bas du formulaire. Des cases sont laissées vides, les circonstances sont mal expliquées, et le choix de mots donne lieu à de l'ambiguïté et à des malentendus. Les fonctionnaires retournent les formulaires, demandant de bien les remplir. Pendant ce temps, l'individu demeure sans aucune source de revenus.

Un jour, un type faisait une réclamation concernant un accident au travail. Il indiqua dans la case où il devait décrire l'accident : « Mes jambes m'ont lâché ». Il n'en fallait pas plus pour que le fonctionnaire lui réponde qu'il ne s'agissait pas là d'un véritable accident. Au fond, ce qu'il voulait dire, c'est que ses jambes s'étaient soudainement affaiblies lorsque la structure s'était écroulée sur lui. Si le fonctionnaire l'avait appelé pour lui demander de s'expliquer, il aurait compris et accepté la réclamation.

Les malentendus sont si nombreux que nous en sommes venus à recommander aux gens d'éviter les expressions comme « accoté », « rester ensemble » ou « je bardasse » parce que pour eux, ces termes signifient une chose, mais les fonctionnaires, eux, comprennent autre chose. Pour reprendre les mots de Jean-François Pauzé, l'image qu'ils donnent n'est pas toujours la bonne.

Ce serait aux fonctionnaires, normalement, de les aider à utiliser les bons mots, mais ils devraient d'abord montrer eux-mêmes l'exemple en utilisant un niveau de langage accessible à tous, plutôt que d'utiliser une langue de bois. Dans une lettre adressée à un citoyen, l'un d'eux écrivait un jour : « Nous ne pouvons vous accorder le montant rétroactif que vous demandez parce que la source du revenu tiers a été mis fin en date d'aujourd'hui. » Voilà un jargon bureaucratique traduit littéralement de l'anglais ou produit de façon électronique, mais carrément inintelligible. Comme le faisait remarquer Charles Mingus : « Compliquer les choses simples est relativement facile; simplifier le compliqué exige beaucoup de créativité. »

La seule façon pour nous de leur obtenir des services publics, c'est en expliquant en détail leur histoire et en démontrant comment leur limitation est unique en son genre. En d'autres mots, justifier pourquoi ils sont des cas d'espèce à qui les règles ordinaires ne s'appliquent pas.

Celle qui risquait de geler

Une femme handicapée vivait seule dans sa maison et s'est retrouvée un jour d'hiver sans chauffage. Les fonctionnaires auraient normalement dû se précipiter vers elle pour lui venir en aide. On pourrait croire qu'ils l'auraient fait par crainte qu'il n'arrive un incident tragique et qu'ils en soient blâmés, mais leur réflexe fut plutôt de se croiser les bras.

Or, les voisins, plus consciencieux, se sont sentis interpellés. Ils se sont mis à lui apporter des vêtements à profusion pour la tenir au chaud. Leur générosité fut telle que sa maison a bientôt été remplie de vêtements qui gisaient partout, à deux mètres de hauteur, bloquant presque l'entrée du logis.

Évidemment, la dame ne pouvait porter tous ces vêtements, et de toute manière, elle continuait à avoir froid, puisqu'il y a une limite au nombre de manteaux dont une personne peut se couvrir.

Les voisins avaient fait preuve de bonne volonté, il va sans dire, mais lui apporter des tonnes de vêtements n'était certes pas la réponse idéale. Le pire, c'est qu'aucun d'eux n'a songé à faire un signalement aux services publics.

Ayant pris connaissance de cette situation, nous avons enclenché un processus d'intervention, mais les fonctionnaires montraient peu d'empressement à agir. Il nous a fallu sortir l'artillerie lourde pour les faire bouger.

Quoique nous n'ayons pu obtenir de l'État l'assurance formelle qu'il allait modifier sa politique dans des cas semblables, on devine bien qu'il interviendra plus rapidement à l'avenir lorsqu'il recevra des signaux de détresse.

Traiter les anxieux délicatement

Ceux qui sont anxieux voient souvent une urgence là où il n'y en a pas. Comme ils sont inconscients de la charge de travail des fonctionnaires, ils s'imaginent que leur cas est le seul qu'ils auront à traiter ce jour-là. Souvent aussi, ils voudraient que tout se règle rapidement. Il n'est pas facile pour les services publics de composer avec une telle exigence, vu que la cadence bureaucratique est au ralenti.

Il nous faut donc expliquer et réexpliquer à ces gens les formalités administratives : écrire, attendre un avis de décision, puis réagir à cet avis en envoyant une autre lettre, et ainsi de suite. Dans leur tête, tout est mêlé et parfois, ils attendent à la dernière minute avant de consulter et montrent alors des signes d'impatience. Il faut les amener à ne traiter qu'un problème à la fois commençant par celui qui est le plus urgent et en mettant temporairement en suspens ceux qui peuvent attendre.

En somme, il faut procéder méthodiquement, même s'ils veulent brûler des étapes. Il faut leur expliquer leurs droits et les possibilités de recours. Plus ils sont anxieux, plus ils ont besoin d'information.

Pendant longtemps, l'État faisait très peu pour calmer le jeu de ces individus. Les ententes conclues n'étaient pas signées, alors qu'il sait très bien qu'un contrat ne peut être conclu *en silence*. Grâce à nos nombreuses interventions, il a fini par comprendre qu'il errait en agissant ainsi. Depuis qu'il les traite avec plus de diligence, l'anxiété des citoyens assistés est moins forte. Il reste encore un long chemin à parcourir, mais au moins, un premier pas a été franchi.

Une famille était durement éprouvée par une séparation déchirante. La mère devait prendre beaucoup de médicaments pour fonctionner et s'occuper des enfants, dont le rendement scolaire avait diminué. Elle vivait dans la peur et lorsqu'elle subissait les interrogatoires des enquêteurs, elle devenait stressée et disait n'importe quoi pour en finir au plus vite, ce qui conduisait parfois à une perte d'assistance.

Nous devions alors écrire de longs documents pour reconstituer le fil des événements et réclamer que l'assistance soit rétablie.

En général, l'État répondait favorablement à nos demandes, puisque nos arguments étaient bien étayés, mais la situation

demeurait toujours précaire. Les revirements sont inévitables chez ce genre de personnes, parce qu'une crise n'attend pas l'autre. Nous avons souvent le goût de reprendre les propos de Henry Kissinger qui disait : « Il ne peut y avoir de situations de crise la semaine prochaine : mon agenda est déjà plein. »

Loi des yeux, loin du cœur

Les politiques sociales sont souvent formulées en ayant en tête l'image type d'une personne dans le besoin. Cela n'est cependant qu'une image abstraite conçue à partir d'une généralisation.

C'est autre chose que de côtoyer une personne en chair et en os. Nous la connaissons alors comme être humain et nous découvrons son histoire, les personnes qu'elle aime, les événements qui l'ont marquée et qui ont formé qui elle est. Elle devient peu à peu une vraie personne. Elle n'est plus un dossier, une statistique ou un cas anonyme, et elle ne se fait plus dire : « Écoute, ta demande d'aide est raisonnable et j'aimerais bien te l'accorder, sauf que je ne saurais sous quel code la mettre dans l'ordinateur. »

Lorsque nous présentons à l'État le vrai visage des gens, et que nous lui racontons leur histoire poignante, nous l'amenons à aller plus creux que le vernis et à prendre conscience de la réalité qu'ils vivent au quotidien. Il constate alors que ses règles ne s'appliquent pas uniformément, et que le discernement s'impose dans les cas particuliers. Lorsqu'il découvre que les gens dans le besoin sont plus frêles qu'il ne les imaginait, il s'attendrit.

Chaque fois qu'il prend conscience de la fragilité humaine, il fait preuve de clémence dans l'application des règles. Il ne les adoucit jamais autant que nous le souhaiterions, mais pour nous, la moindre souplesse est perçue comme un pas de l'avant.

« Moi, j'ai pauvre »

Le manque de scolarisation chez bon nombre de personnes assistées fait en sorte qu'il est difficile pour elles d'évoluer dans un monde en changement qui requiert de plus en plus de compétences à l'emploi. Cet homme, par exemple, qui avoue publiquement sa pauvreté en disant « Moi, j'ai pauvre », ne peut mieux décrire l'état de pauvreté dans lequel il se trouve. Déjà fragilisé par son analphabétisme et sa difficulté à fonctionner, il a de surcroît des problèmes d'élocution.

Un jour, une dame dit à son agent d'aide sociale : « On me paie 500 \$ aux trois mois, six fois par année. » Or, évidemment elle se fourvoyait. Elle voulait dire « quatre fois par année ». Il y avait donc là une ambiguïté. Il aurait fallu que l'agent lui demande de s'expliquer. Il aurait bien vu qu'elle touchait 2 000 \$ par année, et non pas 3 000 \$, mais il ne prit pas la peine de scruter davantage. Il l'accusa de n'avoir pas déclaré tous ses revenus et l'obligea à rembourser une somme qu'elle ne devait pas remettre.

Une autre dame eut un jour la visite de son agent d'aide sociale qui lui posa bien des questions sur sa vie personnelle. Lorsqu'il sut qu'elle vivait avec quelqu'un, il ferma son dossier, lui reprochant de ne pas l'en avoir avisé. Elle était très nerveuse et elle paniqua, restant bouche bée. La réalité, c'est qu'elle avait déjà eu deux conjoints violents, et elle attendait de voir si sa nouvelle relation allait durer avant d'en faire part à l'État. Il aurait fallu que l'agent fasse preuve de discernement. Il aurait bien vu qu'elle n'avait pas l'intention de lui cacher quoi que ce soit.

Dans bien des cas, les gens s'imaginent que leurs interlocuteurs vont lire entre les lignes, ce qui est loin d'être le cas. De nombreux malentendus s'ensuivent, surtout lors des entretiens téléphoniques. En voici un exemple classique :

– *Puis-je parler à Rita?*

– *Oui?*

– *Est-ce que je parle à Rita?*

– *Non.*

– *Passez-moi Rita.*

Si celle qui a répondu avait dit « Un instant », plutôt que « Oui? », cela aurait évité l'imbroglia. Autrement, l'autre peut croire qu'elle tente de se faire passer pour Rita, alors qu'il n'en est rien, en réalité.

Disons que les appels téléphoniques constituent la pire forme de communication pour les gens peu scolarisés. Le langage corporel, les signes non verbaux, les gestes et les mimiques n'y sont pas, ce qui fait que les nuances échappent aux interlocuteurs.

Les gens, en général, sont peu scrupuleux dans leur choix de mots. Ils emploient des expressions équivoques, ou bien ils prononcent mal les mots ou évitent d'identifier de qui ils parlent. Un exemple typique d'incompréhension est celui de cet homme à qui on demande : « Votre région? » et qui répond « catholique » parce qu'il prononce le mot « religion » comme « rel'gion », tout comme il dit « com'quer », plutôt que « communiquer ». Un autre soutient qu'il a maigri de 150 livres en voulant dire qu'il pèse maintenant 150 livres. Un autre, enfin, dira que « ç'a doublé deux fois », plutôt que simplement « ç'a doublé ».

Un autre exemple est celui de cet homme qui dit « Un numéro de téléphone m'a appelé », plutôt que « Quelqu'un m'a appelé et m'a laissé un numéro de téléphone pour que je le rappelle. » Que penser maintenant de cet autre qui dit « Je fais des crises de Pepsi et j'ai pris un appointment à la Kleenex », un charabia qui

oblige à bien prêter l'oreille pour décortiquer la nature des malaises et le fournisseur de services.

Un dernier exemple : cette dame qui demande de l'aide pour « tuer l'air dans sa maison », alors qu'elle désire faire calfeutrer ses fenêtres pour empêcher le froid d'entrer.

C'est à cause des nombreux malentendus dont nous sommes témoins que nous réclamons que les échanges entre les fonctionnaires et les citoyens se fassent au moyen de rencontres personnelles. Les facteurs pertinents seraient ainsi pris en compte, et les intentions seraient mieux interprétées.

Grâce à notre vigilance, l'État réalise de plus en plus qu'il doit tenir compte des véritables intentions, plutôt que de s'en tenir à la surface des choses, pour effectuer une analyse approfondie et assurer l'équité.

2. Défendre les intérêts

L'accès égal aux services

L'État cherchait toujours à réduire le nombre de demandes d'aide, et l'imposition d'appels interurbains pour accéder aux fonctionnaires lui est apparue comme le moyen idéal d'y parvenir.

Il ne semblait nullement dérangé par le fait que les citoyens des régions éloignées devaient payer des frais d'appel pour obtenir des services publics, alors que ceux des centres rapprochés en étaient épargnés.

Or, nous trouvions cette politique injustifiable, puisque les services publics doivent être accessibles de façon uniforme à l'ensemble des citoyens, peu importe où ils habitent, au nom de l'égalité de traitement.

Le bureau de l'ombudsman est devenu notre première cible, compte tenu du rôle primordial qu'il joue par rapport à la protection des citoyens. Nous trouvions inconcevable qu'il fasse preuve d'autant d'insouciance en forçant les citoyens des régions éloignées à payer des frais pour accéder à ses services, alors que ceux qui vivaient à proximité de la capitale en étaient dispensés. Notre position était claire : nous voulions un accès égal pour tous les citoyens, peu importe leur lieu de résidence.

Chose curieuse, l'ombudsman elle-même s'opposait à l'installation d'une ligne sans frais à son bureau, alors qu'elle aurait normalement dû être la première à vouloir assurer l'égalité d'accès. Il a fallu une mer de correspondance pour la convaincre d'obtempérer.

Nous avons finalement réussi à obtenir des lignes 1-800 pour joindre non seulement l'ombudsman, mais aussi un grand nombre de fonctionnaires. Parmi ceux-ci se retrouvent les bureaux du défenseur des travailleurs accidentés, du défenseur des enfants, du médiateur des loyers, du défenseur des patients en psychiatrie et les directeurs régionaux des divers ministères.

Il n'est pas certain que l'État aurait procédé à l'installation de lignes sans frais s'il n'avait pas eu à subir de nombreuses pressions, quoique nous ne le saurons jamais avec certitude. Il est fort à parier, cependant, que nos interventions ont eu sur lui un effet déterminant.

La fermeture des bureaux

Dans son entêtement à économiser sur le dos des pauvres, l'État décida un bon jour de fermer quelques-uns de ses bureaux « le midi, juste temporairement », disait-il, question d'épargner quelques sous.

Sans doute l'état anémique de l'économie rendait-il alors nécessaire un redressement des finances publiques, mais cela ne

justifiait aucunement la réduction des services destinés aux moins nantis. Pour nous, l'État tentait simplement de faire des économies de bouts de chandelle au détriment des plus pauvres.

Nous nous sommes hérissés contre cette mesure de grippe-sou, sachant trop bien qu'une fermeture de bureau est toujours définitive, et qu'elle se traduit en fin de compte par un service public en moins. On met fin à un service à un endroit, on en réduit un autre, on en combine deux autres, et mine de rien, les services s'appauvrissent. Les gens se demandent ensuite pourquoi il est si difficile d'obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Nous avons expliqué à l'État que, dans bien des cas, les moins nantis n'ont pas de moyens de transport et qu'ils sont à la merci de ceux qui veulent bien aller les conduire. Parfois, le seul temps où les aidants sont disponibles est à l'heure du dîner.

Nous n'avons réussi qu'à ralentir le processus. L'État s'est montré intransigeant et imperturbable sur ce point, et il a éventuellement procédé à la fermeture des bureaux, le midi, comme il l'entendait, quoique certains bureaux aient été épargnés.

Les portes fermées

Nous étions résolus à venir en aide à ceux dans le besoin, ce qui nous amenait inévitablement à contester le système en place.

Une petite fille souffrait de migraines, de maux de ventre et de saignements de nez à répétition. Sa mère la fit voir par un médecin qui ne décela aucun problème physique. Il ne se douta pas que les symptômes étaient l'effet d'une agression qu'elle avait subie. Sa mère se tourna alors vers l'État pour obtenir des services sociaux. Celui-ci lui conseilla de se rendre à la bibliothèque, lui disant qu'on lui remettrait là un disque compact qui lui fournirait des réponses à ses questions.

L'affaire fut portée à notre attention. Nous avons entrepris de réclamer pour elle des services d'aide personnelle, mais les portes se sont fermées, soi-disant parce qu'elle n'avait pas de dossier ouvert.

En dirigeant les gens vers les bibliothèques, plutôt que vers des services d'aide, on balaie la détresse sous le tapis, comme si elle n'existait pas. Personne n'ose soulever le tapis de peur d'y découvrir un tas de problèmes pour lesquels on n'aurait aucune solution.

Une autre fillette avait des problèmes de santé et elle ne fréquentait pas l'école. Ses parents le souhaitaient, mais le conseil scolaire s'y opposait puisqu'elle avait besoin de services supplémentaires. Entre-temps, elle était privée de scolarisation en raison de sa condition.

Or, nous voulions qu'elle fréquente l'école pour qu'elle ait l'occasion de vivre une situation normalisante, comme prendre chaque jour l'autobus scolaire, être intégrée à une classe régulière et s'y faire des amis. En somme, agir comme tout autre enfant de son âge et se développer le plus normalement possible.

Le responsable du conseil scolaire eut tôt fait de nous mettre des bâtons dans les roues en nous disant que la fillette ne lui causerait que des ennuis. Il eut l'audace d'ajouter : « Et qui pensez-vous va aller chercher 'ça' à l'autobus et amener 'ça' à l'école? » Il n'en fallait pas plus pour faire monter notre pression.

Nous vous laissons le soin d'imaginer le reste de l'histoire. Peu après, elle prit la route de l'école, comme ses parents le souhaitaient. Pour en arriver là, nous avons dû intervenir avec force auprès du conseil scolaire, mais notre cause était solide et nous n'aurions jamais cédé d'un pas. Nous aurions grimpé jusqu'aux plus hauts échelons si nécessaire, parce que nous nous

faisons un devoir de conscience de régler la situation et à ce compte, rien ne pouvait nous arrêter.

Les refus de services se manifestent souvent par l'immobilisme, comme le démontre le cas de la fillette. L'État résiste au changement, et à moins d'exercer sur lui des pressions, les structures, les règles et les programmes demeurent stagnants, même s'ils ne correspondent pas aux besoins des gens.

Refuser de comprendre

L'histoire de Georges (nom fictif) est désarmante. Ce n'est pas de gaieté de cœur qu'il avait dû placer son épouse dans une maison de retraite. Il l'avait fait par la force des choses. Il était peu scolarisé, mais droit comme une flèche. Il ne prenait pas un sou qui ne lui revenait pas. Plutôt que de déclarer qu'il vivait séparé, il continua à toucher à domicile la pension versée au couple, et chaque mois, il prenait religieusement la moitié de celle-ci et allait porter à sa femme la part qui lui revenait.

L'État eut vent de cela et commença à le harceler en le sommant de rembourser la totalité des sommes versées. Au début, nous pensions que régler l'affaire ne serait qu'un jeu d'enfant, mais à mesure que les mois passaient, la situation s'envenimait. Il recevait des agents de l'État des mises en demeure à répétition.

Nos nombreuses explications n'ont eu aucun succès. Comme le veut le proverbe, il n'y a plus sourd que celui qui ne veut rien entendre.

À l'heure où nous écrivons ces lignes, le problème n'est toujours pas résolu. Nous continuons à défendre sa cause avec acharnement en espérant qu'un jour, les agents verront la lumière et qu'ils le laisseront tranquille.

Secourir les mal-logés

L'accès à un logement convenable et abordable dans cette province n'est pas un droit, mais un privilège. Ainsi, les citoyens ne jouissent d'aucune garantie sur le plan juridique. Les conditions d'accès sont floues. Les agents utilisent un système de pointage, mais se gardent bien d'en informer le grand public. De cette manière, ils ont les coudées franches, et les citoyens sont à leur merci.

Nous réussissons malgré tout à obtenir des logements subventionnés et de l'aide pour les réparations domiciliaires, mais la tâche est ardue. Nous devons effectuer une évaluation complète des circonstances et défendre bec et ongles la cause des personnes concernées.

Le cas de Louise (nom fictif) en est un bon exemple. Elle habitait chez quelqu'un qui l'hébergeait par compassion, mais la relation était conflictuelle et l'état du logis laissait à désirer. De plus, elle était faible d'esprit. Il fallait qu'elle quitte ce lieu pour un meilleur logement, mais son seul revenu était l'assistance sociale. Nous avons réussi à lui obtenir un logement subventionné, mais il a fallu pour cela qu'elle soit classée dans la catégorie des personnes handicapées. Ironiquement, sa qualité de vie s'est améliorée d'un bond quand elle est devenue handicapée.

Lorsqu'il s'agit d'un service public, la meilleure façon de protéger la population contre les décisions arbitraires et le favoritisme, à notre avis, est par l'entremise de mesures législatives et de politiques. Celles-ci établissent clairement les critères d'admissibilité, les normes et les modalités d'accès qui s'y rapportent et ainsi, chacun sait à quoi s'en tenir.

Divulguer le nom du père

Durant les années 1990, Frank McKenna, qui était alors premier ministre, commença à exiger que les mères seules déclarent le

nom du père de leurs enfants afin de pouvoir toucher l'aide sociale.

Il voulait ainsi obliger les pères à assumer leur responsabilité parentale en versant une pension alimentaire, une politique qui paraissait tout à fait logique à première vue, sauf qu'elle conduisait à une ingérence indue et mettait parfois les enfants à risque.

Les femmes se voyaient contraintes à expliquer en détail la nature, la fréquence et la durée de leurs fréquentations, sans quoi le gouvernement leur refusait l'aide sociale. Certaines refusaient de dévoiler le nom du père des enfants par crainte de représailles, ayant vécu un climat de violence familiale, alors que d'autres n'en étaient pas sûres.

Le gouvernement obligeait alors les pères potentiels à se soumettre à des tests de paternité. Les pères se vengeaient ensuite en exigeant le droit de venir visiter leurs enfants, des visites souvent impromptues qui étaient parfois empreintes de tension et d'hostilité, et qui nuisaient au bien-être des enfants.

Dans certains cas, par contre, les visites se déroulaient dans la cordialité, sauf que les agents surveillaient étroitement les allées et venues pour voir si les parents cohabitaient.

Pour prévenir les tracasseries, nous aidions les mères à faire des déclarations solennelles, presque des actes de contrition. Quant aux pères, nous leur recommandions de demander aux fonctionnaires une permission écrite de venir visiter leurs enfants, tout comme cela se fait dans un État policier.

En aidant les mères à conclure des ententes avec le père des enfants au sujet des visites – sauf dans les cas de violence, bien entendu –, nous pouvions ainsi diminuer un peu les contraintes, mais le harcèlement n'était jamais très loin.

Voilà ce qui arrive quand une politique publique a un caractère pénalisant et intransigeant et que le bien-être des personnes en cause passe au second plan.

Les souris dans la maison

Le temps était venu pour Pierre (nom fictif) de faire réparer sa maison pour éviter que les souris n'y pénètrent par sa fondation craquée et trouée, mais il n'en avait pas les moyens. Et puis, l'humidité faisait des ravages et causait l'apparition de moisissures et de champignons qui nuisaient à sa santé.

Il se tourna donc vers l'État pour qu'il lui accorde un prêt hypothécaire, mais il buta contre un mur. Il essuya un refus sur deux plans : sa maison avait besoin de trop de réparations et son revenu était trop précaire. La décision ne fit rien pour lui remonter le moral, lui qui relevait d'un infarctus. Le scénario ne pouvait être plus triste.

Les fonctionnaires ont eu beau lui expliquer que le coût des réparations dépassait de beaucoup la valeur de sa maison et ses moyens financiers, mais il ne voyait pas la chose du même œil. Il tenait à demeurer chez lui, parce que son lopin de terre et sa maison lui avaient été légués par son père, et il voulait faire de même pour son fils.

Dans la bureaucratie gouvernementale, cependant, il n'y a aucune place pour la sentimentalité. Le fonctionnaire désigné termina la rencontre par cette phrase lapidaire : « Nous respectons votre choix de vouloir continuer à demeurer chez vous, plutôt que d'aller vivre en appartement. »

Pierre sollicita nos services, mais nous savions qu'il n'y avait pratiquement aucune issue. Nous avons beau lui expliquer que sa maison était trop délabrée et qu'il ne pouvait se permettre de payer une hypothèque, il demeurait ferme sur sa position. Il n'avait que deux options : ou il devait déménager dans un autre

logement plus propice, ou bien se résoudre à vivre encore quelque temps dans l'inconfort.

À la fin, angoissé et troublé par toute cette affaire, il tomba dans l'égarément et s'imagina que nous étions de connivence avec l'État.

Même si nous nous rangeons toujours du côté des plus faibles, il arrive que nous fassions chou blanc. Dans ce cas-ci, nous avons dû donner raison à l'État, car sa décision, bien que décevante pour Pierre, était juste.

Les allocations familiales

Les allocations publiques, versées par le gouvernement fédéral aux familles ayant des enfants, sont beaucoup plus généreuses qu'elles ne l'étaient il y a quelques années. En principe, l'argent est destiné à combler les besoins des enfants, mais comme il faut s'y attendre, il est tout simplement incorporé au budget familial et sert de revenu d'appoint pour payer les diverses factures. Ainsi, les enfants en profitent, mais indirectement.

Lorsque les parents sont en conflit et se séparent, il survient souvent des complications. L'une des parties avise l'État que c'est elle qui a la garde des enfants, alors que l'autre l'informe du contraire. Se rabattant sur la tactique des bras croisés, l'État retient alors simplement les allocations, et il s'ensuit une perte de revenu considérable pour les deux.

L'État leur dit qu'ils doivent se séparer légalement pour régler la question des allocations. Or, les gens à faible revenu n'ont pas les moyens de payer des avocats pour se séparer légalement, et pendant ce temps, l'État reste immobile – voire sur ses gardes – et attend.

Lorsqu'il n'y a qu'un seul parent gardien, il est un peu plus facile de régler la chose, surtout si l'autre partie est de bonne foi et

confirme qu'elle n'a pas la garde des enfants. Dans bien des cas, cependant, les enfants font la navette entre leurs parents, sans suivre un calendrier fixe, ce qui complique la chose au point de vue bureaucratique.

Heureusement que nos lettres explicatives, dans la plupart des cas, aident à dénouer l'impasse. Nous essayons d'abord de persuader les parents de s'entendre sur une formule quelconque, puis nous en faisons part à l'État, preuves à l'appui, dans l'espoir qu'il rétablisse les prestations le plus vite possible. Ce tour de force porte fruit, habituellement, sans que les parents aient à déboursier quoi que ce soit.

Travailler sans rémunération

Bien avant qu'elle ne perde son autonomie, il faudrait offrir à la personne âgée des services de soutien alors qu'elle est encore à domicile, mais il y a des difficultés à cet égard. D'abord, souvent elle n'est pas très enthousiaste à l'idée d'avoir quelqu'un d'autre chez elle, et parfois, c'est l'opposé : elle demande plus d'heures de soins qu'il n'est possible de lui accorder.

L'aide à domicile est la meilleure panacée au placement en résidence, mais le travail d'aidante n'est malheureusement pas très valorisé, souvent mal rémunéré, et parfois difficile à obtenir.

La situation se complique davantage quand l'aidante a un lien de parenté avec la personne âgée, car l'État refuse alors de lui accorder toute forme de rémunération.

Une dame, que nous appellerons Jeanne, voulait garder sa vieille mère à domicile, mais elle avait besoin d'une aide financière pour le faire, puisqu'elle avait quitté son emploi et qu'elle était sans aucun revenu. Or, l'État refusait de la rémunérer parce qu'il y avait un lien de parenté entre les deux. Jeanne rétorquait en disant « J'ai quand même besoin de vivre! »... et elle avait raison.

Nous nous sommes longtemps opposés à la règle interdisant la rémunération des aidantes naturelles parce que nous la trouvions injuste. Nous réclamions que toutes les aidantes soient traitées de façon similaire. Après tout, les unes comme les autres ont besoin d'un moyen de subsistance.

L'État a fini par plier, mais uniquement dans des cas particuliers, refusant de revoir sa règle de fond en comble. Nous continuons à réclamer qu'elle soit revue et modifiée à l'échelle provinciale pour rendre justice à l'ensemble des aidantes.

À l'heure de quitter le foyer

Au fur et à mesure que les gens prennent de l'âge, leur capacité diminue, ce qui est normal. Là où la situation se corse, c'est au moment où il devient nécessaire d'envisager une prise en charge, soit à domicile ou en résidence. Ce moment est critique, car peu de gens sont prêts à y faire face, le temps venu.

La personne âgée dont les forces diminuent ne se rend pas compte qu'elle perd peu à peu son autonomie et qu'elle devient, par conséquent, de plus en plus dépendante des autres. Elle ne demandera jamais qu'on la prenne en charge puisque pour elle, elle est bien et tout se passe naturellement, mais il arrive un moment où sa santé et sa sécurité sont en danger.

Ce qui complique la chose, c'est que la perte de capacité se fait graduellement, presque imperceptiblement. Les membres de la famille voient bien que leurs parents manquent de soins appropriés, mais ils n'osent pas intervenir par crainte de les blesser ou de les offusquer.

La famille cherche alors quelqu'un qui interviendrait, mais les fonctionnaires ne se bousculent pas au portillon. L'État affirme qu'il n'a pas le mandat d'intervenir, sauf si les éléments en cause démontrent clairement que la santé et la sécurité de la personne sont gravement menacées. Pourtant, agir en amont serait

tellement mieux que de procéder à des interventions contraignantes, et cela pourrait calmer le jeu avant que les problèmes ne s'aggravent.

Une évaluation globale s'impose. En règle générale, les fonctionnaires s'en acquittent assez bien, mais il y a des failles. Quand la personne âgée se retrouve seule avec eux, elle dit que tout va bien et ils ferment le dossier. Nous conseillons alors aux membres de la famille de demander une réévaluation en réclamant que l'un d'eux soit présent la seconde fois pour donner l'heure juste.

Parfois, la famille réclame nos services. Nous nous rendons alors sur place pour constater de visu l'état de la situation. Souvent, la personne âgée a le pressentiment que nous sommes là pour la persuader de quitter sa maison, et nous devons la rassurer. Elle nous demande d'éviter de parler d'elle aux fonctionnaires, par crainte de ce qui pourrait s'ensuivre.

Nous remarquons chez elle de la tension, de l'insécurité et une détresse profonde, un scénario qui se termine presque toujours dans les pleurs, puisque la rencontre est pressentie comme un prélude à un déchirement. Une décision s'impose de notre part, à savoir si nous allons faire un signalement ou non.

Une dame âgée était dans cette situation. Elle insistait pour rester chez elle, mais elle n'en avait plus la capacité. Elle évitait de réclamer des services, comme les réparations d'usage, par crainte qu'on la place en résidence, mais pendant ce temps, l'état de sa maison se détériorait.

Nous sommes intervenus, à sa demande, tout en respectant le plus possible son désir d'autonomie. Comme dans bien d'autres cas, elle était juste à la frontière. Ses enfants veillaient sur elle, ce qui amoindrissait le risque, mais ils n'étaient pas toujours là. Finalement, son placement en résidence est devenu inévitable.

Il arrive un moment où l'aide à domicile ne suffit plus. Il faut alors envisager un placement en établissement, ce qui donne parfois lieu à une rupture sur le plan des relations familiales.

Dans bien des cas, une fois placée en résidence, la personne réalise qu'elle est beaucoup mieux, et sa crainte de perdre son autonomie se dissipe assez rapidement. Dans d'autres cas, toutefois, l'adaptation se fait péniblement, et parfois, elle ne s'y fait jamais totalement.

Le conseil de famille

Le moment était venu pour Robert (nom fictif) de quitter son logis et d'être placé dans un établissement de soins prolongés. Il devenait de plus en plus dangereux pour lui de vivre seul, car il avait des pertes de mémoire et il oubliait souvent les plaques de cuisson allumées.

Il est vrai que l'État lui avait proposé de lui fournir une aide ménagère, mais pendant six heures par jour seulement, ce qui était insuffisant. Il n'avait aucun proche qui pouvait veiller sur lui le reste du temps, puisque les membres de sa famille vivaient tous au loin. Un voisin se chargea donc de signaler son cas à l'État, réclamant qu'il soit placé en établissement pour une question de sécurité. Pendant des semaines, rien ne bougea.

Finalement, une fonctionnaire se présenta chez lui afin de procéder à son évaluation. Elle devait mesurer ses limitations, et pour ce faire, elle s'adressait à lui en ces termes : « Avez-vous de la difficulté à...? » À chaque question, il répondait : « J'ai un peu de misère, mais je m'arrange. » La fonctionnaire inscrivait au dossier : « Sans difficulté », si bien qu'elle jugea qu'à tout prendre, il pouvait encore continuer à demeurer chez lui.

Or, il est bien connu que lorsque les gens sont évalués, ils se présentent sous leur meilleur jour, et leurs réponses dépassent

souvent la réalité. Il n'est donc pas surprenant que la jeune fonctionnaire se soit laissée bernier par les réponses de Robert. À son point de vue, elle ne voyait aucun signe de danger.

Lorsque le voisin apprit que Robert allait continuer à demeurer seul, il se sentit vexé, lui qui avait pris la peine de faire un signalement. C'est à ce moment-là qu'il réclama notre intervention.

Notre première démarche fut celle d'aller voir Robert pour constater nous-mêmes dans quelle situation il se trouvait. Comme cela arrive souvent, il était assez lucide pour veiller à ses affaires et s'entretenir avec nous, mais peu réaliste et inconscient de ses besoins. D'abord, il ne comprenait pas pourquoi nous étions là, puisqu'il était persuadé que tout marchait rondement. Il n'était donc pas question qu'il consente à ce que nous intervenions en sa faveur.

Même si nous tenions à respecter son choix, il était visiblement à risque, et nous devons agir dans l'intérêt de sa sécurité. Nous avons donc convoqué ses frères et ses sœurs à un conseil de famille. Ils décidèrent d'écrire une lettre conjointe à la fonctionnaire, lui demandant de refaire ses devoirs et de procéder à une nouvelle évaluation, cette fois en présence d'un membre de la famille.

Le second rapport d'évaluation se révéla plus complet que le premier. Robert fut placé en résidence, comme cela se devait, au grand soulagement des siens.

Placé en établissement

Un jeune homme, qui était atteint d'une incapacité, avait dû être placé en résidence, mais sa mère trouvait les conditions trop restrictives.

Le propriétaire de l'établissement avait établi des règles étouffantes qui limitaient grandement sa liberté. Il lui interdisait par exemple de sortir, de recevoir de la visite et de faire des appels après 20 h.

La mère était renversée par le régime trop sévère imposé à son fils. Elle fit part de ses plaintes au propriétaire, qui lui répondit sèchement que c'était lui seul qui devait trancher l'affaire et décider si le problème devait être porté ou non à l'attention d'un travailleur social. En d'autres mots, il s'érigait en roi et maître de sa résidence et juge de sa propre cause.

Nos efforts en vue d'aider la mère à régler ce problème ont été infructueux. Nous sommes tombés sur un fonctionnaire *téflon*. Il souriait lorsque la mère lui exprimait son désarroi. Nous avons l'impression de parler à un mur. Nous aurions préféré qu'il hausse le ton et qu'il montre de l'exaspération, mais non, il se montrait indifférent. Il s'est contenté de nous dire qu'il allait étudier l'affaire – en d'autres mots, l'envoyer aux oubliettes.

Ce que nous attendons des fonctionnaires, c'est qu'ils cherchent des prétextes pour intervenir, plutôt que des excuses pour ne rien faire. Nous en rencontrons – malheureusement – qui sont devenus maîtres dans l'art de se ménager. Lorsque nous nous rendons compte que nous stagnons, nous nous dirigeons vers les instances supérieures, où nos chances de marquer des points sont meilleures.

3. Cartes sur table

Les visites à domicile

Nous serons toujours de fervents défenseurs des visites à domicile. Elles nous permettent de jeter un regard sur le vécu des gens, une perspective que nous ne pourrions jamais obtenir par la correspondance ou par la voie d'entretiens téléphoniques.

Dès que nous mettons le pied dans une maison, nous saisissons au premier coup d'œil une foule d'éléments qui rendent la situation familiale éprouvante. Nous scrutons, entre autres, le mode de vie, l'état du logis, les conditions financières et matérielles et l'organisation du domicile.

Nous observons également la capacité d'affirmation et d'autonomie, le soutien mutuel, le climat familial et les rapports avec les enfants, bref, le tableau familial dans son ensemble. Autant d'indices que nous ne pourrions saisir sans nous rendre sur place.

La tâche n'est pas simple. Parfois, la table de cuisine est encombrée. La radio et le téléviseur sont allumés à pleine puissance, le téléphone sonne sans interruption et des animaux circulent un peu partout. Nous demandons de faire sortir le chien qui aboie sans arrêt. On nous dit qu'il n'y a rien à craindre et qu'il n'a mordu personne depuis longtemps.

Chaque intervention nécessite plusieurs heures de travail, voire des jours, selon la complexité des problèmes, les démarches qui s'imposent et les distances à parcourir.

Le bilan que nous ferons des divers éléments recueillis constituera le fond de notre argumentation lorsque viendra le temps de plaider la cause des gens et de leur obtenir des bénéfices.

Les visites à domicile nous procurent une source inestimable de données que ne possède pas l'État, ce qui nous donne un avantage sur lui. Sur ce plan, notre outil d'intervention est supérieur au sien, puisque sa prise de renseignements repose essentiellement sur les entretiens téléphoniques, une méthode bien imparfaite.

La représentation

La représentation personnelle est autre chose qu'un accompagnement béat : elle consiste à plaider la cause des laissés-pour-compte. Pour certains, il suffit de les conseiller et de les encourager à poursuivre leurs démarches, mais pour les moins nantis, il faut les suivre pas à pas et parler en leur nom.

Les mots possèdent ce prestigieux pouvoir de redonner espoir et confiance. Nous remarquons que ceux qui sont les plus agressifs sont ceux qui manquent de mots pour dire ce qui les dérange et exprimer leur frustration. En convertissant leurs récriminations en mots, ils acquièrent un pouvoir de combattre, ce qui les soulage. Au Canada, il est permis de se promener avec un stylo dans sa poche, même si le port d'armes est interdit.

La pauvre Léa (nom fictif) est peu instruite et comprend difficilement. Elle a la misère écrite sur la figure. Elle égare ses documents ou les jette carrément à la poubelle, mettant en péril les diverses allocations auxquelles elle aurait droit. Elle n'est pas très alerte. Son cerveau est envahi par toutes sortes de pensées qui surgissent à tort et à travers et qu'elle n'arrive pas à démêler. Son angoisse provient du fait qu'elle est privée de voir ses enfants, même si la cour lui a accordé des droits d'accès.

Elle fonctionne parfois au ralenti, parfois trop vite. Soit elle est incapable d'absorber ce que nous lui disons, soit elle fonctionne à double régime et alors, elle saute trop vite aux conclusions. Elle est donc mal pourvue pour se débrouiller au quotidien. Il n'est pas étonnant qu'elle se sente souvent déroutée.

Parce que ses heures de travail à la fabrication de couronnes de Noël sont insuffisantes, elle est exclue du programme d'assurance-emploi. Comble de malheur, elle a eu l'infortune de subir un accident de travail qui l'empêche complètement de travailler. L'aide sociale est donc sa principale source de revenu.

Nous l'écoutons attentivement, mais comme son esprit est embrouillé, elle a besoin de beaucoup de temps. Nous tentons de l'amener à se concentrer sur ses problèmes financiers, puisqu'ils sont cruciaux, mais elle revient toujours au sujet de ses enfants qu'elle ne voit pas. Nous ne pouvons aborder ces deux problèmes à la fois puisque, avec elle, il faut procéder par petites bouchées.

Nous dressons ensemble un plan d'action. D'abord, elle nous autorise à la représenter, ce qui nous permettra par la suite de parler en son nom. Puis, nous lui expliquons ses droits et les façons de s'y prendre pour les exercer. Nous devons reprendre les explications plusieurs fois parce que la question des enfants l'obsède toujours, et elle n'enregistre pas bien ce que nous lui disons.

Elle a besoin d'aide pour qu'elle puisse voir ses enfants, un service qui devrait normalement relever des services publics, mais elle ne peut accéder à l'aide juridique. Par la force des choses, nous comblons le vide, mais nous ne réussissons que partiellement puisque dans un tel cas, un recours en justice s'impose.

L'attention individuelle

Il est impossible de faire justice aux diverses situations qui se présentent, à moins de prendre le temps de se pencher sur les particularités de chacune. L'attention individuelle requiert du temps que les fonctionnaires n'ont pas.

Tout commence par des rencontres en face à face, une quête qui va au-delà des considérations financières et matérielles. Il faut descendre au plus profond de la personne et comprendre son univers. Une rencontre peut s'étendre jusqu'à deux ou trois heures, parce que dans bien des cas, le tableau est un écheveau et l'âme est en déroute.

Nous devons d'abord composer avec les contraintes que les démunis vivent au quotidien. Plusieurs rendez-vous sont reportés parce que la voiture est défectueuse ou qu'elle n'a pas de pneus à neige. Parfois aussi, ils n'ont pas d'argent pour acheter de l'essence ou les voisins, guère plus riches qu'eux, sont réticents à aller les conduire.

Les documents, quand ils en ont avec eux, sont en désordre, chiffonnés dans le fond d'une poche ou d'un sac à main. Il faut commencer par les disposer chronologiquement en reconstituant le fil des événements. Souvent, ils diront qu'ils ont tout apporté, mais une demi-heure plus tard, ils se rappelleront qu'ils ont encore quelques autres lettres entassées au fond du coffre à gants.

Pendant que nous mettons de l'ordre dans leurs affaires, ils abordent de nombreuses questions; ils veulent être sûrs de ne rien oublier. Il faut sans cesse les ramener à des points précis pour pouvoir procéder systématiquement.

Ce qui complique la chose, c'est qu'ils nous font part de renseignements en nous priant de ne pas les communiquer aux fonctionnaires par crainte de nuire à leur assistance, ce qui nous lie les mains.

Une dame, par exemple, ne voudra pas dire qu'elle demeure chez une amie dont le logement est subventionné, afin d'éviter de lui faire tort. Une autre ne voudra pas révéler qu'elle garde parfois l'enfant de sa voisine, de peur que les quelques sous qu'elle gagne soient déduits de son assistance. Une autre, enfin, hésitera à dire qu'elle habite chez ses parents âgés, craignant que leur assistance ne soit révisée à la baisse.

Parfois, une seule lettre explicative suffit, mais le plus souvent, il faut écrire à divers endroits, relire les ébauches de lettres avec les gens et faire les corrections qui s'imposent. Pendant ce temps, les heures défilent. Plus l'histoire est complexe, plus l'entretien se prolonge... évidemment. Heureusement qu'avec eux, nous nous offrons le luxe du temps.

Le plus important dans ces rencontres, c'est de leur montrer que nous sommes de leur côté. Nous devons trouver l'équilibre entre le rappel à la réalité et le maintien de la confiance qu'ils nous

accordent. L'empressement à vouloir les aider, le désir de chercher ensemble des solutions, puis de les accompagner dans leurs démarches sont autant de moyens de solidifier le lien de confiance et de le préserver.

Le recours aux endosseurs

Les gens à faible budget, que ce soit les journaliers ou les assistés sociaux, sont en dehors des grands marchés : comptes bancaires, assurances, plans d'épargne, pensions de retraite privées, etc. Dans leurs termes à eux, *ils n'ont pas de nom à la banque*, en voulant signifier par là qu'ils ne peuvent fournir aux créanciers aucune garantie financière. En réalité, pour bon nombre d'entre eux, leur banque, c'est l'État.

Ils sont forcés de fonctionner à partir d'achats à crédit et de modes de paiement à retardement. Pour eux, 1 + 1 en termes de revenus se traduit bien souvent par 2 + 2 en termes de dépenses, ce qui fait qu'ils sont insolvable.

Puisqu'ils ne bénéficient d'aucune marge de crédit lorsqu'ils font une demande de prêt, ils doivent demander à quelqu'un qui a plus de crédibilité qu'eux d'endosser leur prêt. Or, l'État les voit venir. Il leur refuse l'aide sociale en les accusant de bénéficier de l'aide de quelqu'un – leur endosseur. Les voilà donc pris en étau.

Nous leur lançons alors une bouée de sauvetage. Nous les aidons à rédiger une lettre semblable à celle-ci : « Je suis une mère de famille monoparentale. Je connais X, mais il n'est pas mon conjoint, simplement un ami. À un moment donné, j'ai dû emprunter pour me procurer des articles ménagers essentiels. Comme je n'avais pas de garanties suffisantes, le prêteur m'a obligée à fournir le nom d'un endosseur. Je n'ai pu trouver personne d'autre que X. Lorsque je suis sans revenu, c'est lui qui fait mes paiements, et je le rembourse par la suite. Par conséquent, je ne lui dois rien, et lui non plus. Parce que je n'ai

aucun cautionnement, le système d'endossement est le seul à ma disposition quand vient le temps d'emprunter. »

Si l'État maintient sa décision, nous nous présentons alors en appel. Dans bien des cas, le tribunal d'appel sermonne les fonctionnaires en leur disant qu'ils ont pris une décision sans égard aux circonstances. Il leur ordonne ensuite de procéder à une nouvelle évaluation, plus approfondie cette fois, afin de déterminer l'admissibilité.

La lettre explicative

Une lettre explicative est un bon moyen de crever un abcès sur le plan bureaucratique. Les gens font le récit de leur histoire personnelle en faisant ressortir les diverses épreuves qu'ils ont vécues, par exemple une perte de revenu ou d'emploi, une rupture amoureuse ou encore un accident de travail ou la maladie. Ils expliquent ensuite quel effet ces événements ont eu sur eux, comme l'incapacité à veiller aux tâches quotidiennes ou aux besoins des enfants.

En somme, nous leur apprenons à dialoguer avec les fonctionnaires par la voie de la correspondance en vue de résoudre leurs problèmes. Ils apprennent ainsi à être plus habiles avec les mots et cessent de dire : « Il va comprendre, je suis sûr. »

L'utilisation de lettres explicatives nous a convaincus que nous pouvons modifier le cours des choses en faisant infirmer les décisions administratives injustes ou défavorables tout en aidant les individus à changer leurs perceptions à l'égard de leur situation.

Nos revendications ne sont pas toujours acrimonieuses, et parfois, l'État nous réserve d'agréables surprises, comme en font foi les cas suivants.

Un homme devait se rendre à un institut de cardiologie pour y subir une chirurgie, et l'État refusait de lui accorder l'aide financière dont il avait besoin. Dans notre lettre explicative, nous ne réclamions une aide que pour ses frais de déplacement et de séjour, mais voilà que l'État lui accorda en plus un remboursement de ses frais de stationnement!

Dans un autre cas, une dame avait commis une erreur en remplissant sa demande de prestations de chômage. Son dossier traînait sur les bureaux. Lorsqu'elle présenta à l'État le bilan de sa situation, elle obtint par miracle une réponse positive le jour même!

Une lettre explicative a toujours sur la personne en difficulté un effet bénéfique d'apaisement et d'affirmation. Le processus lui permet de s'expliquer, de se faire entendre et de proposer un arrangement quelconque. Il lui suffit souvent de bien présenter les circonstances entourant sa situation pour que les problèmes se règlent. Elle se sent tellement en confiance que son attitude change avant même d'expédier la lettre. Elle devient alors plus en mesure de s'affirmer et de défendre sa cause.

Les dérogations

Nous utilisons les demandes de dérogation, les déclarations solennelles et les signalements pour exposer le contexte de vie et les circonstances particulières des individus dans le besoin. Plus un document est descriptif et exhaustif, meilleures sont les chances d'obtenir gain de cause.

Nous nous efforçons dans tous les cas de fournir à l'État les outils qu'il lui faut pour justifier un traitement différent, adapté aux besoins de l'individu. Souvent, les fonctionnaires sont incapables de plaider en faveur des gens, faute de bien connaître leur situation, de pouvoir l'évaluer et de mesurer le niveau de risque. Nous leur faisons part d'un bilan des circonstances,

accompagné d'arguments étoffés et d'un plan d'action, ce qui leur fournit les outils nécessaires pour intervenir.

Dans leurs rapports, les fonctionnaires se limitent à quelques généralités pour décrire les antécédents des individus. Ils noteront : « Il vient d'une famille de 6 dont l'un a fait une dépression », « Son père était un Alzheimer », « Il est un toxicomane chronique » ou « Sa femme l'a quitté ». Derrière ces phrases creuses se cachent des problèmes humains qui sont banalisés et réduits à leur plus simple expression.

En règle générale, nous utilisons un ton ferme, poli, mais direct, aboutissant à la recommandation d'un plan d'action quelconque. Lorsqu'une personne a un rendez-vous dans un centre éloigné, par exemple, nous soumettons un budget qui comprend ses frais de déplacement et les repas qu'elle devra prendre en cours de route. Dans certains cas aussi, nous ajoutons les frais pour un service d'accompagnement.

Faire appel à la raison et à l'équité n'est toutefois pas un gage de réussite, même si un individu est à risque. Souvent, les fonctionnaires refusent d'obtempérer. Faute de pouvoir les émouvoir et les convaincre, nous portons la cause à l'attention des instances supérieures. Ce stratagème a habituellement pour effet de faire basculer la décision en faveur de l'individu.

L'aide à l'affirmation

Les citoyens à faible revenu sont souvent contraints de plaider leur propre cause. Ils sont de plus en plus nombreux à se représenter eux-mêmes dans les causes civiles et familiales, en raison des frais d'avocats élevés et de l'absence d'aide juridique pour ces causes. Ils s'adressent directement au juge en lui expliquant les circonstances atténuantes, le priant d'en tenir compte en rendant sa décision.

Ils ont le droit d'être représentés par l'avocat d'office, mais ils ne le verront que pendant quelques minutes avant l'entrée en cour. Pour nous assurer qu'ils lui transmettent les renseignements essentiels, nous préparons une lettre explicative qu'ils lui remettront.

Voici un exemple de lettre : « Je souhaite que le tribunal tienne compte des circonstances suivantes en rendant sa décision. J'habite un logement subventionné. J'ai pris du retard dans le paiement de mon loyer, ce qui a conduit à un avis d'éviction. J'ai proposé au propriétaire une entente de remboursement graduelle qu'il a refusée. Je suis actuellement sans emploi et en attente d'aide sociale. Lorsque je recevrai de l'assistance, je me propose de payer mon loyer au complet, en plus d'un montant additionnel chaque mois qui sera appliqué contre les arrérages jusqu'à ce que ma dette soit effacée. Je suggère aussi que le montant du loyer soit prélevé directement de mon aide sociale. Je considère que ma proposition est raisonnable, compte tenu de ma situation. »

Dans une autre affaire, un type était accusé d'une infraction parce qu'il avait pêché des coques illégalement. Parce qu'il était trop nerveux pour se défendre lui-même et qu'il n'avait pas accès à un avocat, nous l'avons aidé à rédiger la lettre suivante, destinée au juge : « Monsieur le juge, une accusation est portée contre moi pour avoir pêché des coques illégalement. Il est indiqué au chef d'accusation que j'ai été pris en délit à Saint-Irénée, mais il s'agit d'une erreur puisque j'étais plutôt à Saint-René lorsqu'on m'a arrêté. Je vous souligne également qu'il n'y avait aucune affiche d'interdiction à cet endroit, et donc, il m'était impossible de savoir que la pêche y était interdite. Pour ces raisons, je demande que le chef d'accusation soit retiré et que je sois acquitté. »

Notre façon de procéder conduit souvent à des décisions favorables pour les requérants, sauf que nous n'en entendons rarement parler par la suite. Il arrive, cependant, que plusieurs

années après, quelqu'un nous croise dans la rue et nous dise d'un air complice : « Vous savez, la lettre que vous aviez écrite pour moi... », suivi d'un clin d'œil qui veut tout dire.

L'aide à l'organisation

Jérôme (nom fictif) est le cas classique d'une personne souffrant d'une limitation fonctionnelle. Il est incapable de comprendre et de se faire comprendre, et ce qu'il dit sort tout croche. D'abord, il parle vite, il articule très peu, il déforme les mots et il passe d'un sujet à l'autre, sans avoir aucune suite dans ses idées. Nous devons faire un effort inouï quand nous voulons communiquer avec lui, même si nous parlons la même langue.

Puisqu'il ne conserve pas la correspondance qu'il reçoit, il n'a jamais de preuves avec lesquelles il peut se défendre. Il oublie aussi de garder une copie des lettres qu'il envoie, ce qui fait que défendre sa cause est toujours un exercice onéreux.

La technique de la chemise à pochettes s'avère d'une grande utilité dans son cas. Nous reconstituons son dossier et organisons sa paperasse en ordre chronologique dans une chemise munie de pochettes. Cette technique assure que tout est bien classé et que rien ne se perde.

Lorsqu'il quitte notre bureau, il est tout heureux d'avoir sous le bras son porte-documents qu'il appelle ses *papiers de conséquence*, une petite île de satisfaction dans un océan de tracas.

L'écriture publique

Notre travail a toujours pour but d'élever les citoyens les moins fortunés au rang de citoyens de première classe. Lorsque nous nous rendons compte qu'ils sont plus avertis face aux agents d'aide sociale, nous voyons là une réussite... et la preuve que nos efforts n'ont pas été vains.

Pour y arriver, cependant, il faut leur donner beaucoup d'information au sujet des recours à leur disposition, puis les accompagner, parce que souvent, ils sont incapables de faire par eux-mêmes les démarches qui s'imposent.

Nous prenons le temps de leur expliquer les rouages bureaucratiques, puis nous les aidons à dresser leur budget familial. En somme, nous leur donnons un coup de main avec des mots et des chiffres. L'écriture publique rend un grand service à ceux qui ne réussissent pas à se débrouiller par eux-mêmes.

Marie (nom fictif) en est un bon exemple. Elle devait se rendre dans la province voisine pour être traitée pour un cancer. Or, elle n'avait pas les moyens de payer ses frais de déplacement. Prise de désespoir, elle alla piger dans l'argent de son loyer, ce qui entraîna un avis d'éviction.

Elle se vit incapable de défendre sa cause. Toutes les portes se fermaient devant elle. L'avis d'éviction, qui s'ajoutait à son cancer, lui causa un stress insupportable et déclencha une crise familiale. Elle devint très angoissée.

Comme il fallait que justice soit faite, nous avons pris sa cause en main. Nous avons écrit au médiateur des loyers et lui avons expliqué la situation pour qu'il mette un frein au processus d'éviction. Il refusa d'intervenir en affirmant qu'une telle démarche était hors de son mandat.

Nous avons donc dû sortir nos gros canons : mettre les journalistes, l'ombudsman et les partis d'opposition au courant de l'immobilisme de l'État face à une situation extrêmement pathétique. Finalement, la décision fut infirmée en sa faveur. L'État paya ses frais de déplacement, ce qui lui permit de payer son loyer.

Avant de s'adresser aux fonctionnaires, souvent les gens nous appellent pour avoir l'heure juste. Ils tiennent à savoir quels sont leurs droits avant de faire quoi que ce soit. Ils craignent d'être piégés, et avec raison, car ils se battent contre un système contrôlant et punitif.

Certains viennent nous consulter et repartent en nous disant « J'ai conscience en vous » en voulant dire, évidemment « J'ai confiance », comme quoi la confiance est le moteur principal d'une bonne relation. Chaque fois que cela se produit, nous nous disons qu'ils ont découvert de nouvelles façons d'agir et qu'un jour, ils pourront sans doute plaider leur cause eux-mêmes.

Les lettres de plaintes

Nous aidons ceux qui ont maille à partir avec les services publics et les organismes à rédiger des lettres de plaintes. Ceux, par exemple, qui trouvent qu'ils n'ont pas été traités correctement par les policiers expliquent au commissaire responsable comment s'est déroulée leur arrestation. Ils poursuivent en disant que les fouilles et les autres châtiments corporels qu'on leur a fait subir étaient injustifiés.

D'autres font appel au service de protection des consommateurs lorsqu'ils ont du fil à retordre avec les commerçants. Ce fut le cas, notamment, d'une dame qui avait acheté un instrument de musique défectueux, que le vendeur refusait de reprendre, même si l'article en question était garanti par le fabricant. Elle finit par obtenir un remboursement grâce aux conseils que nous lui avons prodigués.

C'est cependant aux hautes instances de l'aide sociale que nous faisons appel le plus souvent. Il suffit que les agents trouvent, chez les mères de famille seules, une veste de chasse ou un siège de toilette levé pour mettre fin à leur assistance. Nous rétablissons alors les faits pour infirmer la décision.

Voici un exemple de lettre d'opposition : « Je suis veuve et je vis seule. Mon état de santé est fragile et je dois prendre beaucoup de médicaments. Mon agent d'aide sociale vient de m'informer que je vais perdre le droit à l'aide sociale parce que mon fils habite chez moi. En réalité, il ne demeure pas avec moi. Il a sa propre maison, mais il n'a ni eau courante ni électricité et donc, il vient faire sa toilette chez moi. C'est moi aussi qui fais sa lessive. Je n'ai aucune responsabilité financière envers lui. Je vous demande d'annuler votre décision et de rétablir mon assistance. »

Une lettre comme celle-là a généralement pour effet d'amener l'État à revoir sa décision, et dans bien des cas, le problème est résolu. Chose certaine, jamais il ne pourra dire qu'il n'était pas au courant des problèmes des gens et de la qualité des services rendus, puisque nous nous chargeons de le tenir continuellement informé à cet égard.

Réclamer les normes

Le pouvoir que l'État donne à ses enquêteurs est plus dangereux qu'une arme à feu. Il n'y a aucune limite à ce qu'ils peuvent faire. Ils s'imaginent qu'ils ont le champ libre pour faire de l'inquisition dans la vie privée des gens. À moins de les freiner, ils continuent à gagner du terrain.

Dans un cas en particulier, l'enquêteur se présentait à sept heures du matin chez un citoyen assisté et il se campait devant sa maison pour voir s'il dormait réellement là, question de le prendre en défaut. S'il l'avait piégé, il l'aurait ensuite obligé à rembourser une dizaine de milliers de dollars.

Pour mettre fin à cet abus de pouvoir, nous avons demandé à l'État de nous fournir une copie du code d'éthique des enquêteurs. Nous ne l'avons reçu qu'après plusieurs mois. Pendant ce temps, il est fort probable que les fonctionnaires se sont mis à l'œuvre pour en produire un, et que, pour faire mine

qu'il existait depuis belle lurette, ils l'ont ensuite antidaté. S'il en avait existé un au moment où nous en avons fait la demande, nous l'aurions obtenu beaucoup plus vite.

Le code d'éthique produit ne pouvait être plus vague, mais au moins il stipulait l'obligation de s'identifier, de respecter les prévenus et d'établir une relation de confiance. Voilà au moins trois normes – reconnues officiellement – que nous étions ensuite en mesure de faire appliquer.

La collaboration forcée

Nous avons souvent recours à des ententes de collaboration qui assurent un plan concret et qui évitent la tergiversation. Autrement, les dossiers sont mis au rancart, les problèmes perdurent, et pendant ce temps, rien ne se règle.

Prenons le cas de cette femme qui souffrait de problèmes de santé mentale persistants. Elle avait été placée dans une maison de retraite. Or, elle avait aussi des problèmes d'alimentation. Le responsable de la résidence croyait qu'elle manipulait quand elle disait qu'elle ne pouvait avaler. Il la punissait en la laissant dans sa chambre des journées entières pour lui faire la leçon. Le pire, c'est qu'il ne faisait que suivre les conseils de la fonctionnaire attitrée au dossier, aussi incompétente que lui. Il se passa plusieurs semaines avant que son trouble alimentaire ne soit reconnu.

L'État déteste royalement que nous intervenions dans un tel cas, comme si nous voulions pénétrer sa chasse gardée. Pourtant, il est responsable de venir en aide aux personnes en danger qui sont incapables de pourvoir à leurs propres besoins et qui comptent sur lui pour être protégées.

Dans ce cas précis, après avoir eu vent de la situation, nous avons conclu une entente de collaboration avec le propriétaire de la résidence, la résidente et la fonctionnaire concernée. La démarche a porté fruit, puisque la dame a pu ensuite accéder aux services dont elle avait besoin.

Forcer la main

Une femme âgée, dérangée et fébrile, se promenait, l'hiver, pieds nus dans la neige, inconsciente du danger de mourir de froid. Les voisins étaient consternés. Comme les bureaux des services publics étaient fermés, ils firent appel à nos services.

Nous avons immédiatement communiqué avec les secours d'urgence, un service qui a été institué par l'État pour répondre aux urgences après la fermeture des bureaux. Le concept est parfait, sauf que dans la pratique, les intervenants ne font que remettre les problèmes au lendemain, à la réouverture des bureaux.

Dans ce cas-ci, puisque nous ne pouvions tolérer aucun délai d'intervention, nous avons dû avoir recours aux menaces pour les sommer d'agir : « Écoutez, dans quelques minutes, vous allez recevoir de nous un signalement par télécopieur. Vous ferez ensuite ce que vous voulez. La responsabilité d'agir sera entièrement la vôtre. » Cela a suffi pour qu'on dépêche un intervenant sur les lieux et que l'on fasse le nécessaire, parce qu'ils craignaient de se retrouver dans de beaux draps advenant que la dame décède.

Peu après, un homme s'est retrouvé en crise après avoir consommé. Or, il avait un double diagnostic : il était à la fois toxicomane et instable sur le plan psychologique. Par conséquent, il se faisait balloter des services de traitement des dépendances aux services de santé mentale, chacun disant que c'était la responsabilité de l'autre de le traiter. Ce jour-là, il

voulait se faire admettre au centre de traitement puisqu'il était intoxiqué. Le centre le refusa en invoquant la rengaine habituelle, à savoir que la responsabilité n'était pas la sienne.

Ce que le centre ignorait, c'est que nous n'étions pas du genre à nous faire berner aussi facilement. Nous sommes allés avec lui au centre et nous l'avons simplement laissé à l'entrée. Naturellement, on l'a accueilli et on lui a fourni les services nécessaires, parce qu'on savait trop bien que s'il avait été retrouvé sans vie, nous aurions dénoncé publiquement leur refus de traitement.

La frappe multiple

Une citoyenne à faible revenu était suivie en santé mentale, mais n'était pas assez fortunée pour se procurer les médicaments dont elle avait absolument besoin. Elle décida d'aller frapper à la porte de l'État pour qu'il lui porte secours.

La préposée à l'accueil n'était pas d'humeur à accueillir les gens ce jour-là. Elle lui fit sentir qu'elle lui tombait sur les nerfs. Elle lui dit que pour faire une demande d'aide, il fallait d'abord signer un formulaire. La citoyenne demanda de le lire d'abord, mais elle le lui interdit. « Vous pourrez le lire après l'avoir signé », lui dit-elle. En d'autres mots, elle lui demandait de le signer en blanc.

La dame osa lui exprimer son désaccord et exigea de voir sa patronne. Pas question! La préposée ne voulait pas collaborer. Comme l'autre insistait, elle finit par lui donner son numéro de téléphone, mais sans toutefois dévoiler son nom.

La patronne n'était guère mieux. Elle lui dit d'un ton sec que si elle voulait se plaindre, c'est à elle qu'elle devait le faire, et qu'elle acheminerait ensuite sa plainte à qui de droit. Elle était manifestement du côté de son employée. Elle affirma que si elle

refusait de signer les formulaires, son dossier serait clos sans plus de cérémonie.

La dame était fortement anxieuse, parce qu'elle craignait de se retrouver sans médicaments. Elle se rappelait que la dernière fois qu'elle avait manqué de médicaments, elle avait rechuté et avait dû être hospitalisée. Elle accepta de signer les formulaires en blanc, à contrecœur. Sur l'un d'eux, on pouvait lire : « Vous pourriez devoir vendre tous vos biens », et plus loin : « Je m'engage à ne pas intenter de poursuite contre l'État pour cause de harcèlement d'ici deux ans. »

Elle signa la version française. La préposée, qui devait contresigner comme témoin, signa du côté anglais. Elle biffa ici et là des erreurs de traduction en faisant remarquer que « de toute façon, les formulaires sont pleins d'erreurs. »

La dame fit appel à nos services pour que nous intercédions en sa faveur. Nous avons adressé une lettre commune à l'ombudsman, au commissaire à l'information et au commissaire aux langues officielles, en plus du ministre concerné, bien entendu. Cette tactique, que nous avons baptisée *la frappe multiple*, s'est avérée fort utile.

L'État fulminait, mais tant pis! Il avait commis un impair et il devait le corriger. Il ne modifia rien sur-le-champ, mais au fil des mois, nous avons noté un changement d'attitude et des formulaires révisés, ce qui nous laissa croire que notre message avait bel et bien passé.

Convoqués « à la table »

De temps à autre, lorsqu'un dossier individuel se corse, nous avons recours à une tactique fort efficace, celle de la collaboration obligée. Nous convoquons *à la table* tous les intervenants qui sont rattachés au dossier en question, en plus de

la personne concernée, évidemment, pour négocier une sortie de crise.

Ces rencontres sont la dernière chose que souhaitent les fonctionnaires qui se livrent souvent à des jeux de chassé-croisé en laissant pour compte le demandeur de services. Le *libre-échange* en toute limpidité n'est pas leur fort, surtout pas en présence de témoins externes. Chacun garde jalousement les clés de son coffre-fort d'information.

D'abord, les fonctionnaires détestent que d'autres empiètent sur leurs plates-bandes. Ils préfèrent administrer leurs dossiers en vase clos, loin du regard de ceux qui pourraient leur trouver des failles. Ils n'aiment pas les rencontres conjointes, ni les concurrents de l'extérieur.

Nous prenons en main l'ordre du jour, annonçant dès le départ que le but de la rencontre sera de négocier une solution. Ils n'apprécient guère cette façon de procéder, mais ils sont bien obligés de s'y faire. S'ils osaient rouspéter, nous ne tarderions pas à dénoncer leur effort de musellement et leur manque de bonne volonté à travailler en partenariat avec nous à la recherche d'une solution.

Nous poursuivons en expliquant que la rencontre devra aboutir à un protocole d'accord ou, au pire, à une entente partielle, mais que tout dépendra de l'esprit de collaboration. Nous énonçons ensuite les règles du jeu, rappelant les obligations et les responsabilités de chacun. Nous expliquons qu'en tant qu'entremetteurs, nous sommes là pour faciliter la résolution du problème en cause qui est *le leur*.

Notre stratégie porte fruit, habituellement. La plupart du temps, nous réussissons ainsi à dénouer l'impasse et à trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties.

Un exemple à l'appui est cette rencontre où nous traitions du cas d'une dame qui accusait du retard dans ses paiements. On menaçait de débrancher son électricité. Nous avons conclu l'entente suivante : l'État devait acquitter la moitié des arrérages, et elle, le reste.

Il fallait ensuite régler l'épineuse question des mensualités. Nous nous sommes adressés à elle en ces termes : « Il vous restera 500 \$ à payer. Pensez-vous que vous pourriez payer plus de 10 \$ par mois? Pourriez-vous trouver 15 \$ par mois? » Elle fit signe que oui puisqu'elle nous faisait confiance. Les fonctionnaires grincèrent des dents, car c'était trop peu pour eux, mais tant pis! La partie était gagnée. Il aura valu la peine que nous forcions la note.

Nous prenons des notes durant la rencontre, parce que nous gardons la prérogative du dernier mot. Les fonctionnaires sont toujours énervés lorsqu'ils nous voient écrire, ne sachant pas où ces notes vont aller, ni à quoi elles vont servir. Ils ont l'habitude de rédiger des rapports de complaisance, deux ou trois paragraphes tout au plus, non compromettants et peu digestibles.

Quelques jours après la rencontre, nous leur soumettrons notre rapport pour leurs commentaires. Il nous reviendra truffé de commentaires tels que : « pas exactement ce qui a été dit », « nous 'prévoyons', plutôt que nous nous 'engageons' à... » ou bien « la règle sera 'révisée', plutôt que 'modifiée' ».

La rencontre au sommet

Au fur et à mesure que le temps passait, nous sentions qu'il devenait nécessaire de faire face aux hautes instances des affaires sociales. Nous avons donc pris l'initiative d'inviter la sous-ministre à venir nous rencontrer.

Avant la rencontre, elle demanda à ses collaborateurs de l'informer le plus possible à notre sujet, parce qu'elle aimait mieux être sûre que surprise.

Le jour venu, l'ambiance était plutôt lourde dans la salle. Elle avait amené avec elle ses acolytes parce qu'elle savait bien que nous aurions des questions brûlantes à lui poser. Il fallait bien qu'elle montre qu'elle était en possession de ses dossiers. L'élégance et la dignité étaient au rendez-vous. Elle voulait éviter les affrontements à tout prix. Elle tenait à ce que la rencontre se déroule sans nuages et se termine par une poignée de main.

Nous voilà donc réunis avec elle autour d'une grande table, un moment attendu depuis longtemps. C'est nous qui dirigeons la discussion en abordant différents points minutieusement choisis et organisés de façon cohérente et convaincante. Nous tentons, tant bien que mal, de sortir notre langage diplomatique, mais nous revenons vite à notre franc-parler.

Dès le début de la rencontre, nous déclarons que nos interventions sont du domaine public et que par conséquent, un rapport des débats pourrait être rendu public par la suite. Cela établit clairement de quel bois nous nous chauffons. En allant au-devant des coups, nous l'empêchons de dire « Je vous dis ceci en toute confiance en vous demandant de ne pas en parler tant que le ministre ne l'aura pas rendu public. » Nous connaissons bien cette tactique, qui revient à du musellement pur et simple.

Chaque observation que nous faisons s'appuie sur notre expérience sur le terrain. Elle ne nous contredit pas, elle se contente d'apporter des précisions. Nous épluchons bien nos dossiers. Pour chaque point que nous avançons, nous avons des preuves à l'appui, ce qui rend notre argumentation étanche et difficilement contestable.

Nous avions une autre carte dans notre manche au cas où la rencontre aurait tourné au vinaigre : des révélations fracassantes au sujet des bévues des fonctionnaires – comme celle qui louait son chalet à ses clients –, mais nous n'avons pas eu besoin de nous en servir. Il n'y a rien comme une stratégie de repli, un petit stratagème qui déboussole l'adversaire, utilisé à brûle-pourpoint, quand le rapport de force l'exige.

La rencontre dura au plus une heure et demie, au grand soulagement de la sous-ministre. Nous avons retenu pour la fin la question des obligations éthiques des fonctionnaires. Un point sensible s'il en est un, puisqu'il est plus facile d'aborder des points techniques que les responsabilités morales de l'État. Elle était visiblement mal à l'aise à traiter de philosophie, de valeurs et de principes. Elle voulait à tout prix éviter d'ouvrir une boîte de Pandore qu'elle ne pourrait plus refermer. Elle joua plutôt la carte de la diplomatie. Elle salua notre initiative avec beaucoup de finesse. Elle devait se dire, dans son for intérieur, qu'une fois de retour à son bureau, nos documents prendraient la route de la corbeille.

C'est sans doute ce qu'elle fit puisque nous n'en avons plus jamais entendu parler. Cela importe peu. L'important, c'est que nous lui avons exprimé clairement notre point de vue. Sans doute nos idées se sont-elles infiltrées de quelque manière dans les crevasses de la muraille bureaucratique, mais jusqu'à quel point, nous ne le saurons jamais puisqu'il s'agit là d'un secret bien gardé.

Chapitre 3

LA LUMIÈRE JAILLIT DU CHAOS

« Il faut poser des actes d'une si complète audace que ceux mêmes qui les réprimeront devront admettre qu'un pouce de délivrance a été conquis pour tous. » (Claude Gauvreau)

1. Parfois, un coup d'éclat

Chaque fois que nous obtenons une concession de l'État en faisant adoucir une règle, nous lui forçons la main, mais comme le bien ne fait pas de bruit, peu de gens en sont conscients. Il est certain que l'État est le dernier à vouloir nous mettre sous les feux de la rampe.

Cela dit, de temps à autre, nous marquons un point et l'affaire fait grand bruit. Le plus grand coup d'éclat que nous ayons réalisé est celui où nous avons eu accès à l'information publique en intentant un recours en justice. Pour une fois, l'État s'est retrouvé dans la position d'intimé face aux assistés sociaux et donc, sur la défensive.

L'État avait adopté comme politique de ne pas dévoiler l'identité des médecins siégeant à une certaine commission, puisque, disait-il, la divulgation aurait porté atteinte à leur vie privée. Nous n'étions pas de cet avis. La Cour a statué que l'identité personnelle des agents publics devait l'emporter sur l'intérêt public.

Soulignons que nous ne réclamions que le nom des médecins et donc, le dévoilement de leur identité ne pouvait d'aucune manière compromettre leur vie personnelle. Ces individus occupaient un poste public, et comme ils avaient été nommés par

la voie de décrets en conseil, leur identité devait normalement être accessible au public.

Le juge nous a donné raison. Il a interprété l'hermétisme de l'État comme un manque de transparence et lui a ordonné de nous transmettre le nom des médecins.

L'État a dû se plier à la décision, sauf que pour éviter de paraître perdant, il ne nous a fourni que les initiales de leurs prénoms. Comme nous voulions éviter de jeter de l'huile sur le feu, nous avons décidé de passer outre à ce soufflet.

Cette victoire a montré au grand public qu'il est possible pour quiconque de se prévaloir du droit d'accès à l'information. Quant à l'État, ce fut pour lui une leçon d'humilité, car nous l'avions poussé dans ses derniers retranchements. La Cour, en nous donnant raison, lui avait décerné quelques points d'inaptitude en l'obligeant à revoir sa politique relative aux pensions d'invalidité.

Quant à nous, nous ne pouvions qu'applaudir modestement notre exploit et jouir intérieurement du petit moment de liesse que le succès nous permettait de goûter.

2. Le pouvoir de l'influence

Même si nos coups d'éclat sont rares, nous influençons des gens sans que nous le sachions, et parfois sans qu'eux-mêmes le sachent. Comme le soulignait Gustav Meyrink, « les influences que nous n'arrivons pas à discerner sont souvent les plus puissantes. »

Il est possible de faire partie de l'histoire, plutôt que de demeurer des spectateurs passifs. Rien n'est coulé dans le béton à tout jamais. Nous pouvons toujours façonner l'avenir d'une autre manière en utilisant notre pouvoir d'influence.

L'État dispose d'un arsenal que nous ne possédons pas, sauf que nous, nous avons un niveau de sensibilité qui lui manque, et sur

ce plan, nous avons une longueur d'avance sur lui. La sensibilité aux problèmes humains ne peut s'acquérir que par des entretiens face à face et par des visites à domicile, deux moyens qu'il avait jadis, mais qu'il a laissé tomber.

Nous possédons aussi un autre atout important : l'offre de collaborer. Il aime bien prêcher les vertus du partenariat, mais il n'aime que les partenaires de son choix. Nous, qui lui proposons de *faire partie de la solution*, mais qui jouissons d'une liberté de parole et d'action, il ne nous veut pas dans sa cour. Nous sommes pour lui la mouche sur le coche.

Notre liberté fait l'envie des fonctionnaires qui doivent prêter allégeance à l'État. Nous pouvons nous adresser à n'importe quel niveau de la hiérarchie sans avoir à grimper l'échelle, ce qui accélère la résolution des problèmes.

Nous constatons que nos efforts n'ont pas été vains. Le régime actuel est plus diligent, les politiques sont plus variables, et donc plus adaptées, et les enquêtes sont plus respectueuses de la vie privée des gens. Ceux-ci ont un plus grand accès à l'information, ils reçoivent des réponses écrites, plutôt que verbales, et les recours en appel ont été élargis, comme nous l'avons vu. Bref, la crise de confiance entre l'État et les citoyens démunis s'est un peu résorbée, les analyses sont plus minutieuses et les interventions sont plus à point, ce qui rend la vie des gens un peu plus soutenable. Nous n'avons pas encore obtenu un sourire derrière chaque guichet, mais nous y travaillons.

Nous remarquons que nos divers moyens d'action, que ce soit la correspondance, les rencontres, la représentation ou les entrevues avec les médias, exercent une influence sur l'État. Ils l'amènent à modifier certains comportements, à en éliminer d'autres ou en adopter de nouveaux.

Parfois nos documents sont mis en sommeil pendant un certain temps, mais tout à coup, nous découvrons que certaines idées ont frayé leur chemin après quelques années de gestation. C'est comme si, à force de marteler, le clou finissait par s'enfoncer.

La ténacité est sans doute le meilleur outil que nous ayons dans notre baluchon. Pour emprunter les propos de Ruth Fishel, elle est le long escalier qui mène au succès que nous montons péniblement, une marche à la fois, plutôt que de prendre l'ascenseur.

Les ouvrages que nous avons publiés, dont *Défendre les moins nantis*, *Revendiquer est un art*, *Plaider pour la dignité*, *Secourir les mal-aimés*, *Marcher la tête haute* et *Sentir l'espoir*, y sont également pour quelque chose. Ces outils de sensibilisation suscitent sûrement chez les élus une prise de conscience, mais jamais ils ne l'avoueront publiquement.

Au cours des vingt-quatre dernières années, nous avons réussi à humaniser le système d'aide sociale par l'assouplissement de quelque 200 règles sur un nombre total d'environ un millier. Comme nous l'avons expliqué plus haut, elles ont été modifiées grâce à la pression populaire. Aucune règle n'aurait été adoucie si nous n'avions pas durci le ton. La dignité des moins nantis se gagne une règle à la fois.

Comme quoi un petit groupe qui s'y prend bien peut faire changer le cours des choses. Le moindre changement aux règles sociales, lorsqu'il se répercute à l'échelle de la province ou du pays, a le même effet que le battement d'aile du papillon en Afrique qui déplace l'air en Amérique.

3. Insister et persister

Nous ne prêcherons jamais assez la vertu de l'insistance qui nous force à revenir mille fois à la charge lorsqu'il s'agit d'une question de principe. N'oublions pas non plus la persistance,

cette autre vertu qui consiste à ne jamais céder tant qu'une cause n'est pas gagnée.

L'insistance a ceci de particulier qu'elle use la patience de l'adversaire et finalement, l'oblige à céder. C'est le cas, par exemple, des demandes répétées que nous avons faites pour obtenir des talons de chèques plus détaillés et compréhensibles. Au départ, l'État ne voulait rien changer puisque cette procédure faisait partie d'un programme informatique, mais à force de le talonner, il a fini par plier. Il a réalisé que nous avons la couenne dure et que nous ne lâcherions jamais.

L'un de nos grands atouts, c'est notre pouvoir de réclamer – ce qui ne signifie pas, évidemment, que nous ayons le pouvoir d'obtenir. L'État ne peut refuser de recevoir une requête écrite, et il doit y donner suite, de la façon dont il juge la plus à propos.

Il baigne, bien souvent, en pleine ambiguïté. S'il répond à nos demandes de façon défavorable, il nourrit l'antagonisme. S'il nous donne gain de cause, il nous envoie le message qu'il est en position de faiblesse. Il oscille donc entre les deux. C'est ainsi qu'il joue sur les mots de façon à nous fournir des explications, sans toutefois se compromettre. Nous devons alors revenir à la charge et lui demander de préciser ses propos.

Le pouvoir de réclamer fait appel au discernement. Nous sommes conscients, cependant, des limites de ce pouvoir. Il nous permet d'exiger des décisions écrites, des réponses aux lettres, des conférences téléphoniques, des réunions conjointes et des rencontres face à face, mais nous prenons bien garde d'en abuser.

Il en va ainsi de nos demandes de copies de dossiers, de statistiques, de rapports annuels, de comptes publics et d'autres documents tels que le discours du Trône. Comme il faut une bonne mesure en toutes choses, nos actions font toujours l'objet

d'un calcul stratégique. Nous croyons que nous avons tout à gagner en agissant avec circonspection à l'égard de l'État.

4. Rendre possible le nécessaire

Bien des gens croient qu'il est possible d'amener l'État à modifier son parcours simplement en claquant des doigts. Ils ont tort : la militance est autre chose qu'un jeu d'enfant. L'État est un adversaire farouche qui n'a aucune envie de céder; c'est pourquoi il est nécessaire de l'affronter. Il ne fait pas de doute qu'il préfère les gens influençables à ceux qui lui donnent du fil à retordre, puisqu'il n'a pas d'emprise sur ces derniers.

L'affrontement, tout en étant ferme, doit cependant être respectueux, courtois et civil. Il requiert plusieurs atouts, dont l'esprit critique et la témérité. Le sens de l'organisation, la persistance et l'insistance viennent s'ajouter, ce qui donne à l'ensemble une force de frappe redoutable.

C'est par la conversion de notre expérience sur le terrain en politiques publiques que nous parvenons à faire évoluer les causes sociales, mais la contestation se fait rarement dans l'harmonie et la bonne humeur.

Nous n'avons aucune affinité avec l'État, puisque notre logique repose sur des valeurs, alors que la sienne est fondée sur les intérêts. Remettre en cause l'oppression, les manquements, les restrictions ou le manque de services favorise rarement les bonnes grâces. Croire que l'on pourrait s'attirer des fleurs par ces moyens est purement utopique.

Rien ne peut remplacer, par ailleurs, la mise au point d'une bonne stratégie. Par la voie de la consultation, nous prenons connaissance des problèmes des gens; par la correspondance, nous les mettons en mots; et par la représentation, nous convertissons les problèmes en politiques.

Nous sommes conscients que c'est par la pression que nous réalisons des gains. Nous exerçons une pression considérable sur l'État au moyen de nos revendications incessantes. Il doit répondre à chacune de nos lettres, une tâche phénoménale puisqu'il doit peser tous ses mots pour éviter de se contredire, de se fourvoyer ou d'aller à l'encontre de ses affirmations antérieures. Le contenu de chacune de ses réponses est le fruit d'un calcul minutieux qui doit passer le crible de l'adjoint au sous-ministre, du sous-ministre, du bureau de traduction puis du ministre avant de nous être acheminé.

Nous avons le sentiment que somme toute, nous aidons l'État à accomplir sa mission, un service qu'il est loin d'apprécier, évidemment. Jamais il n'avouera qu'à la suite de nos pressions, il a modifié telle ou telle politique, au cas où cela serait perçu comme un aveu de faiblesse. Sous un air complaisant, il aime à se gargariser du fait qu'il a tous les moyens nécessaires pour effectuer des recherches, et que ses fonctionnaires sont tous compétents, dévoués et expérimentés. En d'autres mots, il nous ferme la porte au nez élégamment en nous envoyant paître ailleurs.

Nous avons, Dieu merci, l'oreille des médias, et nous en faisons bon usage. Nous savons que l'État est très sensible à l'image qu'il projette, au point où cela devient son talon d'Achille. Les ministres n'ont-ils pas l'habitude de dire à leurs secrétaires chaque matin « Est-ce qu'on parle de moi dans le journal aujourd'hui? »

Le public prête aussi l'oreille lorsque nous exprimons le point de vue des citoyens ordinaires. Nos observations, par rapport à l'aide sociale, la santé mentale, l'éducation, les services de santé et l'aide à domicile, entre autres, le touchent particulièrement. C'est du moins l'impression qui se dégage des témoignages d'appui que l'on reçoit régulièrement.

Des fonctionnaires complices nous refilent parfois en sourdine des gens en difficulté. Ils souhaiteraient vivement pouvoir les aider, mais les directives qu'ils reçoivent les en empêchent. Souvent, après avoir tout essayé – et peut-être en désespoir de cause – ils leur disent : « Pourquoi n'allez-vous pas voir le Comité des 12, il pourrait vous aider. » Ils sont conscients qu'un groupe populaire peut faire beaucoup pour atténuer la froideur du système et secourir les gens éprouvés.

5. Réussir sans grande pompe

Il est difficile d'établir un lien de cause à effet entre nos pressions et les résultats obtenus, puisque l'État ne nous dira jamais qu'il a procédé à tel ou tel changement à la suite de nos revendications. Cela dit, nous osons croire que notre influence est déterminante. Chose certaine, nous apportons quelques notes discordantes à sa mélodie du bonheur qu'il chante sur tous les toits.

Nous savons que nous exerçons une influence quelconque, mais à quel niveau et dans quelle mesure, nous l'ignorons. Le progrès social étant le fruit de nombreux facteurs et de la contribution de plusieurs personnes qui mettent la main à la pâte de façon concomitante, il est difficile de dire quelle source de pression est la plus déterminante. Et comme les discussions en coulisse sont entourées du plus grand secret, notre influence auprès des fonctionnaires et des élus est pratiquement impossible à jauger.

Ce n'est pas parce que notre regroupement est minuscule que nous sommes dépourvus d'influence. À preuve, cette manchette d'un poste de télé, suivant la reconnaissance du droit de porter en appel les décisions relatives aux trop-perçus : « Fredericton recule devant le Comité des 12 ».

Lorsque nous notons des améliorations, comme une politique qui devient soudainement plus flexible ou un critère d'exclusion qui disparaît, nous nous disons que ces gains sont peut-être le fruit de certaines de nos interventions. Nous nous réjouissons surtout

du fait que, lorsqu'une règle est assouplie, le changement est une grâce pour l'ensemble des assistés sociaux de la province.

Nous avons relaté plus haut de nombreux exemples de politiques que nous avons fait modifier. Que l'on pense à celle limitant l'aide à ceux en danger de mort, celle refusant d'assister les personnes sans domicile fixe ou celle privant d'assistance ceux qui étaient sans électricité. Ces règles devaient être modifiées puisqu'elles étaient viciées, mais l'État ne l'aurait jamais fait si nous n'avions exercé des pressions sur lui.

Ce dont il faut se souvenir, c'est que là où il n'y a pas de lutte, il n'y a pas d'avancement, et que le progrès social est souvent le fruit d'efforts concertés. La part d'un groupe se joint à celle des autres, et l'influence exercée par chacun devient alors indiscernable.

Conclusion

Nous sommes devenus, par la force des choses, le dernier ressort pour ceux qui cherchent du secours et qui n'ont aucun moyen. Avant, l'État allait vers eux, mais plus maintenant.

Personne ne pourra nous reprocher de manquer de ténacité et d'idéal, mais peut-être de patience et de pondération. Mais est-ce un si grand défaut que d'être impatients et de s'indigner quand les problèmes à remédier sont aussi grands? L'indignation n'a-t-elle pas quelque chose de vertueux lorsque l'équité est compromise?

Il reste encore un long chemin à parcourir, puisque le peuple est encore un enfant sur le plan de la conscience sociale. Pensons à cette politique affreuse qui consiste à installer des cabines téléphoniques dans les salles d'attente pour éviter les contacts personnels. On croirait que les gens se révolteraient, mais non, ils s'y accommodent sans montrer le moindre inconfort. Quant à nous, nous sommes scandalisés qu'une telle pratique perdure, car elle conduit à la détérioration des rapports humains.

Encore plus choquante est cette disposition dans la loi qui permet de troquer des employés compétents contre des bénévoles dans les centres d'hébergement pour jeunes en difficulté. L'État reconnaît ces bénévoles au même titre que les membres du personnel, sans se soucier de la piètre qualité des services qu'ils offrent. Ils n'ont aucune formation ni aptitude clinique et donc, ils sont peu aptes à traiter des problèmes de santé mentale et de comportement.

Tant qu'il y en aura, nous continuerons à dénoncer ces graves lacunes et à réclamer un traitement plus juste et plus humain en

faisant la promotion de règles plus équitables, fondées sur des principes et la justice naturelle. Nous croyons aussi que les politiques doivent s'ajuster à ceux dont les capacités sont particulières et différentes. En somme, c'est comme si nous étions en train d'ériger une tour et que nous devions tailler une brique à la fois pour nous assurer de construire sur du solide.

Malheureusement, nous remarquons que dès que nous baissons les bras, l'humanisme et l'équité prennent du recul. Les vieilles règles que nous avons fait changer refont surface, ce qui nous oblige à hausser la garde et à maintenir une pression constante sur l'État pour qu'il exerce correctement son rôle de protecteur public.

Aucun mouvement de ressac ne nous fera dévier de notre route vers le progrès social. Parfois, quelqu'un nous dit : « Pourquoi faites-vous ce travail? Vous ne changez pas grand-chose en général. » À cela, nous répondons : « Peut-être pas en général, mais en particulier, oui. »

Nous continuerons à poursuivre la lutte, à la mesure de nos moyens, un peu comme le petit colibri qui transporte dans son bec une goutte d'eau à la fois pour éteindre le feu de forêt. Nous sommes actuellement trop proches des problèmes quotidiens pour saisir la portée de nos actions, mais nous souhaitons que les petits ruisseaux que nous creusons aujourd'hui deviennent un jour une grande rivière.

Au fond, nous n'avons pas besoin de sentir que nous faisons du bien, car ce qui importe, c'est que nous éveillions la conscience. Sur ce plan, notre rôle ressemble étrangement à celui du canari au fond de la mine qui annonce le danger. Nous tenons continuellement l'État sur ses gardes. Il n'a qu'à bien se tenir et à suivre nos conseils s'il veut avoir la conscience en paix.