

Claude Snow [1943-]

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

(2008)

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ

L'avocat populaire se lève
pour freiner la répression

Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, bénévole,
professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi

Courriel: jean-marie_tremblay@uqac.ca

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

Dans le cadre de: "Les classiques des sciences sociales"

Une bibliothèque numérique fondée et dirigée par Jean-Marie Tremblay,
professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi

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

Une collection développée en collaboration avec la Bibliothèque
Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi

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

Politique d'utilisation de la bibliothèque des Classiques

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

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

- être hébergés (en fichier ou page web, en totalité ou en partie) sur un serveur autre que celui des Classiques.
- servir de base de travail à un autre fichier modifié ensuite par tout autre moyen (couleur, police, mise en page, extraits, support, etc...),

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

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

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

Jean-Marie Tremblay, sociologue
Fondateur et Président-directeur général,
[LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES.](#)

Cette édition électronique a été réalisée par Jean-Marie Tremblay, bénévole, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi à partir de :

Claude SNOW

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

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2008, 96 pp.

[Autorisation formelle accordée par l'auteur le 2 mai 2013 de diffuser ce livre dans Les Classiques des sciences sociales.]



Courriel : Claude Snow csnow@nb.sympatico.ca

Polices de caractères utilisée :

Pour le texte: Times New Roman, 14 points.

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

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

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

Édition numérique réalisée le 27 août 2013, revue et corrigée le 23 septembre 2013 à Chicoutimi, Ville de Saguenay, Québec.



Claude Snow [1943-]

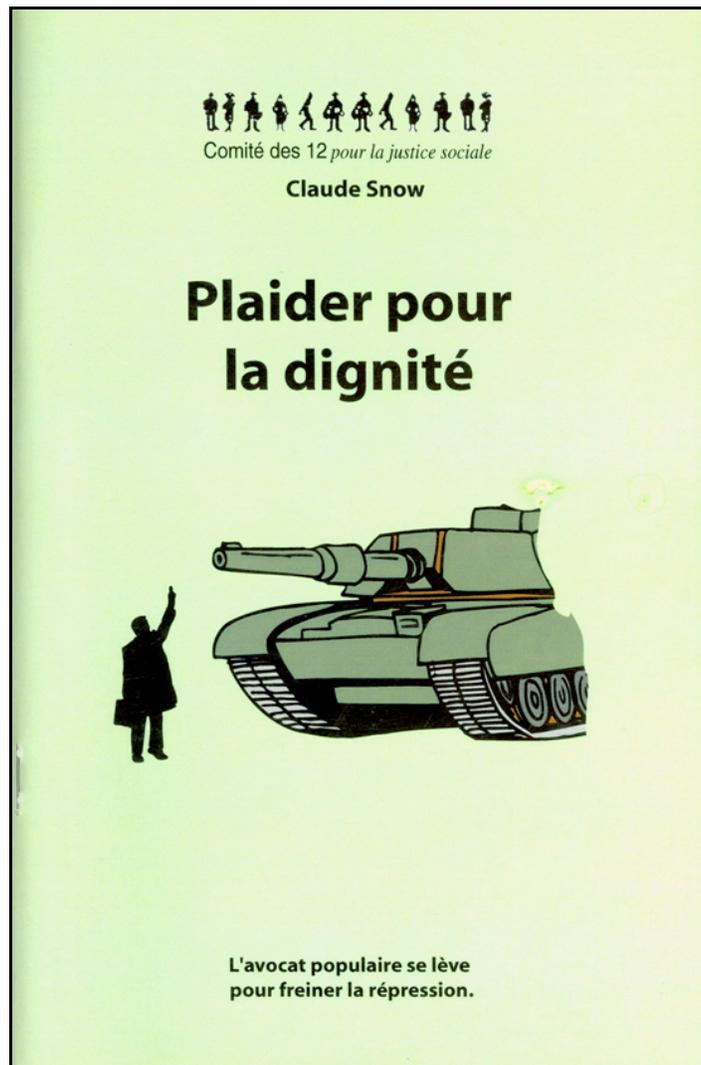
Travailleur social retraité

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

Caraquet, N.-B.

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.



Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2008, 96 pp.

[2]

Publications antérieures du *Comité des 12*

1. Sortir les têtes enfouies dans le béton (inventaire des incapacités)
2. Écritures simples pour régler les problèmes compliqués (guide pratique)
3. Arrondir les dents des loups (la militance, sous forme de fable illustrée)
4. Comment se prévaloir de la Loi sur le droit à l'information (guide pratique)
5. Des droits tenus secrets (une vingtaine de droits dévoilés publiquement)
6. La Loi sur l'aide au revenu décortiquée (vulgarisation de la Loi)
7. Assouplir l'aide au revenu (recommandations pour réformer la loi sur l'aide au revenu)
8. Aider financièrement ou donner du pain (système de sécurité sociale)
9. Faire appel sans avoir peur (systèmes d'appel expliqués simplement)
10. Aider les groupes à faibles moyens à se faire entendre (animation sociale)
11. D'autres droits tenus secrets (une nouvelle série de droits dévoilés publiquement)

Le Comité des 12 est un organisme non gouvernemental apolitique de sensibilisation et de revendication. Il est composé de militants qui défendent le droit des moins nantis à l'équité et la dignité. Le Comité a été fondé en juin 1993 par une douzaine de personnes de la Péninsule acadienne, située au nord-est du Nouveau-Brunswick.

Lecture d'épreuves
Monique Snow

Impression
La Petite Imprimerie, Caraquet, N.-B.

Distribution
Comité des 12 pour la justice sociale
6, rue Haché, Caraquet, N.-B. E1W 1A4

Tél.: (506) 727-4948 Courriel: csnow@nb.sympatico.ca

[3]

À Auréa, Aldéo, Florian, Roger, Jeannette, Jean-Claude, Romain et tous les autres militants qui partagent la quête de la dignité.

[4]

Table des matières

[Quatrième de couverture](#)

[AVANT-PROPOS](#) [7]

Chapitre 1. [LES INCAPACITÉS INVISIBLES](#) [9]

- a. [L'incapacité à comprendre](#) [10]
- b. [L'incapacité à s'exprimer](#) [13]
- c. [L'incapacité à s'organiser](#) [15]
- d. [L'incapacité à entrer en relation](#) [17]
- e. [Dévoiler l'invisibilité](#) [20]
- f. [«J'ai brailé, mais ç'a rien donné»](#) [23]
- g. [L'angoisse qui paralyse](#) [24]

Chapitre 2. [LES AVOCATS POPULAIRES](#) [29]

- a. [Les naufragés du système](#) [30]
- b. [Les samaritains](#) [31]
- c. [Chaque cas est différent](#) [33]
- d. [Les fonctionnaires, complices ou victimes?](#) [36]
- e. [La recherche d'un statut](#) [40]
- f. [Protéger contre l'écrasement](#) [41]
- g. [Une fonction complexe](#) [44]
- h. [Savourer les gains](#) [46]

Chapitre 3. [LA THÉRAPIE PAR L'ÉCRITURE](#) [49]

- a. [Les fonctionnaires intraitables](#) [51]
- b. [Quitter avec son portfolio](#) [54]
- c. [Confirmer le sous-entendu](#) [57]
- d. [Le fer et la soie](#) [59]
- e. [Percer la forteresse](#) [63]

- f. [Les visites à domicile](#) [66]
- g. [Les couples séparés](#) [68]
- h. [Aider les personnes dérangées](#) [70]
- i. [La confidentialité paralysante](#) [72]

Chapitre 4. [L'ESPRIT QUI ANIME](#) [75]

- a. [Confort et réconfort](#) [76]
- b. [Un processus libérateur](#) [79]
- c. [Place au mystère](#) [82]
- d. [La dignité par l'équité](#) [83]
- e. [Redonner sa place au jugement](#) [85]
- f. [Donner l'heure juste](#) [87]
- g. [Des politiques plus équitables](#) [89]
- h. [Inquiéter la conscience](#) [90]

[CONCLUSION](#) [94]

[Critique du livre par Martine Jacquot](#), juin 2008.

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

QUATRIÈME DE COUVERTURE

[Retour à la table des matières](#)

Le *Comité des 12* est un groupe communautaire affilié au Front commun pour la justice sociale du N.-B. Il a été fondé en 1993 dans la Péninsule acadienne, située au nord-est du Nouveau-Brunswick, dans le but de défendre les droits de ceux qui sont dans le besoin et laissés sans services. Contrairement à d'autres organismes communautaires, il ne fait aucun don en aliments, vêtements ou argent aux personnes dans le besoin. Il leur donne plutôt l'honneur et la dignité en les aidant à défendre leur cause à titre d'avocat populaire.

Formé d'une douzaine d'individus engagés socialement, le *Comité* résiste à toute mesure qu'il considère une atteinte à la dignité de ceux qu'il protège et défend. Fort d'une expérience collective qui dure depuis plus de quatorze ans, il aide les gens sur le plan individuel à accéder à un revenu décent substantiel, tout en proposant des améliorations aux politiques boiteuses, opprimantes et insécurisantes. Libres face aux structures, capables de questionner, de transformer, d'appuyer ou de dénoncer selon le cas, les membres du *Comité* sont fermement solidaires des personnes vulnérables, en particulier celles dont l'incapacité est invisible et dont il est question dans ce livre.

[7]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

AVANT-PROPOS

[Retour à la table des matières](#)

Après *Défendre les moins nantis* et *Revendiquer est un art*, voici que le Comité des 12 revient cette fois avec *Plaider pour la dignité*. Dans ce livre, nous expliquons le rôle que nous jouons auprès de la population défavorisée de la Péninsule acadienne, au nord-est du Nouveau-Brunswick.

Comme son nom l'indique, ce livre traite de plaidoyance et de dignité, mais il parle aussi d'incapacités invisibles, puis de confort et de réconfort. Ces cinq mots reflètent en substance la mission que s'est donnée le Comité des 12.

Nous vous invitons à faire une excursion dans le monde des incapacités invisibles qui empêchent certaines personnes de travailler et de devenir auto-suffisantes. Nous exposons aussi les efforts que fait le Comité en vue de rendre ces incapacités visibles. Les membres du Comité ne se contentent pas de dire que la rivière est sale, mais ils s'attaquent à la nettoyer, pour reprendre ici les mots de Henry Perot.

Tous les avocats populaires sont engagés à obtenir gain de cause pour leurs clients, mais ils ne procèdent pas tous de la même façon. Les uns préfèrent utiliser la parole ou l'action politique pour attein-

dre leur fin, alors que d'autres misent sur l'écriture publique. C'est de cette dernière catégorie dont il est question dans ce livre.

Grâce à l'écriture publique, la personne éprouvée apprend à parler une langue différente, celle de la bureaucratie. Elle commence à [8] voir le monde d'une autre manière et souvent, elle change pour le mieux sa propre vision de sa vie.

Le Comité des 12 voit la dure réalité que vivent ceux dont l'incapacité est invisible à travers le filtre de son expérience mais aussi de son engagement pour la justice sociale. En utilisant l'écriture publique, il apprend aux gens éprouvés à utiliser les mots de manière à obtenir gain de cause quand ils ont des difficultés.

Il va également beaucoup plus loin. Il réveille ceux qui dorment dans la tranquillité et l'ignorance, sachant qu'il est plus difficile pour eux de nier leur responsabilité une fois qu'ils ont été mis au courant des faits.

Tous souhaiteraient que les mots doux suffisent à convaincre le gouvernement de changer son fusil d'épaule, mais cela est purement illusoire. Le mur à traverser est si épais qu'il faut des moyens de pression continus pour arriver à exercer un pouvoir d'influence sur l'appareil public. À cet égard, l'écriture publique devient une arme redoutable dans les mains du Comité des 12, car en plus d'être un outil thérapeutique, elle est un moteur de changement social.

Enfin, nous traitons abondamment dans ce livre du manque criant de services personnels. Il est impossible, en effet, de parler d'incapacités invisibles sans parler de services personnels continus, car l'un est le problème, alors que l'autre est la solution.

Nous souhaitons qu'au terme de l'excursion que nous vous proposons, vous aurez le goût de vous joindre à nous dans la quête d'une plus grande dignité pour tous les citoyens, mais en particulier pour ceux dont l'incapacité est invisible.

Caraquet, Nouveau-Brunswick
Le 1er février 2008

[9]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

Chapitre 1

LES INCAPACITÉS INVISIBLES

« Le plus grand péché des scientifiques, c'est le refus de l'invisible. » (Julien Green)

[Retour à la table des matières](#)

Il existe deux grandes classes d'incapacités, celles qui sont d'ordre physique, mental ou émotionnel, et qui sont d'habitude très visibles, et les autres, qui sont d'ordre fonctionnel et qui ont le malheur d'être invisibles. Elles sont tout aussi limitantes les unes que les autres.

C'est de cette dernière catégorie que nous traiterons dans cet ouvrage car elles échappent entièrement à l'attention du public. Alors qu'on perçoit ceux qui en souffrent comme des personnes qui refusent de travailler pour pouvoir profiter de l'aide publique, ils sont tout autres, comme nous le verrons. Les gens qui ont ce genre d'incapacités ont beaucoup de difficulté à gérer leur quotidien.

Il y a quatre grands types d'incapacités invisibles, à savoir celles qui empêchent de comprendre, de s'exprimer, de s'organiser, et d'entrer en relation. Nous verrons qu'une personne qui a de la difficulté à comprendre peut difficilement apprendre de nouvelles choses

et suivre des directives. Celle qui ne peut s'exprimer bute contre des portes closes parce qu'elle ne peut se faire comprendre. Celle qui n'est pas capable de s'organiser a de la difficulté à suivre une routine et à réaliser de simples tâches. Enfin, celle qui ne peut [10] entrer en relation est réticente à se mêler aux autres et à participer à la vie sociale.

a. L'incapacité à comprendre

[Retour à la table des matières](#)

La vitesse est le pire ennemi des personnes qui ont de la difficulté à comprendre. Quand on essaie de gagner du temps avec elles, elles s'énervent au point de ne plus pouvoir rien saisir.

Dans notre ère de l'accélération, de l'instantané et de l'impatience, elles sont perdues. Nous voudrions qu'elles apprennent vite pour pouvoir passer ensuite à autre chose, mais elles en sont incapables. Elles fonctionnent à leur rythme, et dès qu'elles sentent la moindre pression, elles décrochent.

Les fonctionnaires montrent peu de tolérance envers elles parce qu'elles assimilent lentement et redemandent le même type de service continuellement. Avec elles, il faut sans cesse recommencer.

Le pire affront qu'on peut leur faire, c'est leur conseiller de consulter des sites web quand elles veulent en savoir plus long. En général, elles sont dépaysées par la technologie et seuls les contacts personnels leur conviennent.

Parfois, leur difficulté à comprendre vient du fait qu'elles manquent d'instruction, ce qui fait que même les notions les plus élémentaires leur échappent, comme par exemple, lorsqu'on tente de leur expliquer la règle ayant trait aux crédits d'impôt. En réalité, elles ne peuvent saisir que des notions simples, et encore là, en autant que ce soit une notion à la fois.

[11]

Pour pouvoir leur expliquer une procédure, comme le recours à une commission d'appel, il faut recommencer plusieurs fois en essayant d'utiliser chaque fois des termes de plus en plus simples, des

images et même des gestes, car autrement elles ne parviennent pas à comprendre.

Ces personnes luttent évidemment corps et âme pour survivre dans notre monde d'informatique et de technologie qui leur est tout à fait étranger, et même hostile à certains égards. Comme elles se sentent hors circuit, elles réagissent parfois négativement en prenant un ton intimidant. Elles tentent par ce moyen d'obtenir ce qu'elles veulent. Elles donnent l'impression qu'elles passent à l'attaque, alors qu'au fond, elles ne cherchent qu'à comprendre. Elles en veulent parfois même à ceux qui les aident parce qu'elles se sentent mal interprétées.

Certaines, en plus, sont limitées intellectuellement. Elles comprennent très peu ce qu'on leur dit et quand elles sont nerveuses, elles n'en retiennent que la moitié. Il faut donc leur parler encore plus lentement, répéter souvent et les inviter à revenir pour de l'aide, car en les quittant, la plupart des renseignements s'effaceront. Il est donc hors de question qu'on les bourre d'informations d'une façon pressée parce que cette façon de procéder va à l'encontre de leurs dispositions.

Un jour, une dame appelle un conseiller pour lui dire qu'un agent de l'aide au revenu « a pris ses mesures », mais que cela n'a rien fait pour l'aider. À force de lui parler, le conseiller comprend que l'agent lui a dit qu'il allait prendre les mesures qui s'imposent et qu'il la rappellerait.

[12]

Décoder les messages sous-jacents, quand les gens ont une compréhension limitée, est un exercice qui prend du temps, et au téléphone, la tâche est doublement difficile parce que le langage non verbal n'y est pas.

Certains individus peuvent difficilement comprendre ce qui se passe autour d'eux parce qu'ils sont limités sur le plan du jugement. C'est avec peine et misère qu'ils réussissent à accéder aux systèmes publics. Leurs intentions sont bonnes et ils procèdent à leur manière, croyant bien faire, mais parce que leur jugement est faible, ils s'y prennent d'une mauvaise façon, ce qui donne lieu à de nombreuses complications dans leurs rapports avec la fonction publique. Chaque

fois qu'ils font des efforts pour se déprendre, ils se calent encore plus. Ils ont besoin de conseils continuellement pour éviter les gaffes et apprendre à mieux connaître la psychologie des fonctionnaires.

D'autres personnes, enfin, ont de la difficulté à comprendre parce qu'elles ont une vision des choses extrêmement limitée et, parfois, aussi des idées fixes. Elles ne saisissent pas les subtilités et voudraient aller de l'avant à leur façon, ce qui est impossible. La seule façon efficace de les rejoindre, c'est de commencer par gagner leur confiance, mais pour cela, il faut y mettre le temps voulu et lorsque les rapports sont pressés, ils se terminent par un gâchis. Durant les entretiens, il faut qu'elles sentent que le professionnel n'est là que pour elles, qu'il met tout son temps à leur disposition et qu'à ses yeux, les seuls problèmes importants au monde sont les leurs. Les rapports impersonnels expéditifs ne font que les aliéner davantage.

[13]

b. L'incapacité à s'exprimer

[Retour à la table des matières](#)

Chez certaines personnes, la principale difficulté c'est celle d'articuler leur pensée adroitement. Elles tentent de faire valoir leur point de vue, mais elles le font d'une façon très maladroite. Parfois, leur vocabulaire est limité et leur débit, trop rapide. Elles ont besoin d'intermédiaires qui jouent les rôles d'intercédants, de porte-parole et d'interprètes entre elles et leurs interlocuteurs.

Ce qui n'aide pas, c'est que souvent leur conduite est déconcertante, parce que leur faible niveau de langage, autant par l'écrit que par l'oral, les exclut et les froisse. Et pourtant, ce que l'on remarque chez elles, c'est la soif de parler. Elles sont enfermées dans un monde d'incommunication qui les aliène, alors qu'elles ont beaucoup à dire. Leur incapacité à utiliser la parole et les mots, et à se faire entendre et comprendre, est extrêmement limitante.

Nous avons inventé, dans notre ère moderne, des instruments sophistiqués pour faire des choses inouïes, mais nous sommes peu

équipés quand vient le temps de donner la parole à ceux qui ont ce genre d'handicap, surtout à cause du temps que cela réclame.

Ceux qui n'ont aucune difficulté à s'affirmer ne pourront jamais imaginer le tourment que vivent ceux qui n'ont pas cet avantage et qui se voient exclus de presque tous les lieux de participation, faute de pouvoir employer le langage comme forme d'expression. L'expression « Moi, j'ai pauvre », que l'on entend parfois sortir de la bouche de certains, traduit bien à la fois la pauvreté du langage et la misère qui l'accompagne.

D'autres n'ont aucune inhibition quand vient le temps de parler, sauf [14] qu'ils n'ont pas le souci des mots justes. Ils disent des choses comme : « Tu n'auras pas de misère à me manquer » en voulant dire « Tu n'auras pas de misère à me trouver ». Ou bien on dira : « Un numéro de téléphone m'a appelé » en voulant dire par là que quelqu'un l'a appelé et lui a laissé un numéro de téléphone pour qu'il le rappelle. Évidemment, cela ouvre la voie à toutes sortes de malentendus, surtout quand les messages sont laissés sur des boîtes vocales.

Comme on le sait, le système de répondeurs limite l'accès aux services et dégage les employés de la responsabilité d'assurer un service en tout temps. Même les réceptionnistes sont remplacées de plus en plus par des systèmes numérisés qui acheminent les appels et qui offrent d'enregistrer un message sur une boîte vocale. Ce système fait monter la tension d'un cran chez tous ceux qui ont de la difficulté à s'exprimer et qui cherchent désespérément à entrer en contact avec une personne humaine pour expliquer ce qui leur arrive. Ils deviennent frustrés aussi chaque fois qu'on se sert de solutions technologiques, comme les répondeurs et les écrans cathodiques, pour les aider.

Ils ont soif de présence, mais aussi de contact personnel. Les répondeurs, les lignes d'écoute, les systèmes d'aide en ligne et les formulaires où l'on demande de cocher des « oui » ou des « non » ne font qu'accroître chez eux le sentiment d'être incapables de communiquer efficacement.

D'autres, enfin, ont tellement l'esprit embrouillé par la prise de médicaments qu'ils n'ont aucune suite dans les idées. Il faut beau-

coup d'écoute et de recommencements avant de pouvoir saisir le fil de leurs idées.

[15]

c. L'incapacité à s'organiser

[Retour à la table des matières](#)

On rencontre, dans la société, des personnes qui donnent l'impression qu'elles sont parfaitement capables de fonctionner, alors qu'elles en sont, en réalité, incapables. Leurs afflictions ne sont ni physiques ni émotives et elles ne se voient pas extérieurement. Ces personnes paraissent fortes extérieurement, mais elles sont fragiles intérieurement. La moindre nouvelle a pour effet de susciter chez elles de l'insécurité et de déclencher une crise de panique, surtout quand elles sont seules. Comme elles n'ont pas de système de soutien, elles doivent dépendre de l'État pour obtenir les ressources qui leur permettent de fonctionner car autrement, elles n'y arrivent pas.

Parmi ce groupe de personnes, il y en a qui sont éduquées et qui communiquent bien, mais elles sont exigeantes et inflexibles. Elles ont besoin d'aide parce qu'elles coupent les ponts partout où elles passent. On a l'impression qu'elles jouent à la victime pour obtenir ce qu'elles veulent. Elles ne le font pas dans le but d'attirer la pitié, mais parce qu'elles n'ont pas d'autres moyens de s'affirmer. Parce qu'elles utilisent ces moyens, elles se créent une mauvaise réputation et les portes se ferment dès qu'on les voit arriver. Elles ont besoin de dépendre de professionnels qui leur font des suggestions, mais qui respectent aussi leur autodétermination.

Parmi celles qui ont ce type d'incapacité, un bon nombre n'ont aucune structure dans leur vie personnelle. Leur dérèglement est causé par une douleur intérieure qui les accable et dont elles sont souvent inconscientes. Il n'y a pas d'argent qui puisse répondre à leurs besoins, parce que le problème n'est pas là. Elles ont besoin d'encadrement, mais pas n'importe lequel. Quand elles ont épuisé [16] toutes les ressources autour d'elles, elles tentent de dépendre de leur système d'appui, ce qui est, au fond, une bonne chose, mais les proches finissent par s'épuiser et ferment leurs portes. Quand le sys-

tème naturel s'épuise, les professionnels doivent alors prendre la relève et fournir une aide structurée.

Ces personnes deviennent encore plus imposantes et intransigeantes lorsqu'elles sont angoissées. Elles veulent de l'action immédiate. C'est le seul moyen de soulager la pression intérieure qui les accable.

D'autres, enfin, ont subi de graves traumatismes durant leur enfance. Elles en ressortent marquées pour la vie. Elles sont des enfants dans des corps d'adultes. Derrière une façade de bons vivants, elles portent un carcan. Elles ne sont pas ce que l'on voit. Elles passent leur vie entière à redonner un sens à leur existence. Elles ne demeurent pas en place très longtemps parce qu'elles n'ont aucune racine, aucun port d'attache. Elles sont des itinérantes perpétuelles. En déménageant sans cesse, elles butinent d'une fleur à l'autre, sans jamais trouver de satisfaction. Parce qu'elles ont vécu beaucoup d'abus, elles sont méfiantes. Elles tardent à s'ouvrir face à ceux qui veulent les aider. Quand elles finissent par leur faire confiance, leur dépendance est démesurée.

Il faut que ces personnes aient de l'aide car elles souffrent beaucoup. Il ne faut pas craindre leur dépendance qui n'est au fond qu'une recherche de sécurité. Il faut cependant établir des limites parce qu'elles s'accrochent désespérément à ceux qui leur viennent en aide et si on les laisse faire, elles se présenteront pour de la consultation à tous les jours, ou presque.

[17]

Quoiqu'elles soient incapables de fonctionner sans encadrement, ces personnes tiennent tout de même à leur autonomie. Parce qu'elles s'attirent continuellement des ennuis, elles savent qu'elles doivent s'accrocher à des personnes en qui elles ont confiance pour leur tracer la route, mais elles ne veulent pas que quelqu'un leur barre la route !

d. L'incapacité à entrer en relation

[Retour à la table des matières](#)

La dernière catégorie d'incapacités invisibles est constituée de personnes chez qui la sensibilité est dérégulée. Elles ont vécu des événements qui les ont marquées ou bien elles ont subi de multiples échecs en amour. Leur vie intérieure est comme un fromage suisse. Si l'on en prenait une radiographie, on y verrait une quantité de trous laissés par des plaies qui n'ont jamais guéri. Dans certains cas, leur difficulté à entrer en relation est une fuite, puisqu'elles ont honte d'elles-mêmes, de leur parenté, de leur revenu, de leurs opinions et de leurs expériences et qu'elles préfèrent se replier sur elles-mêmes.

Celles qui ont subi le rejet ont de la difficulté à faire confiance, et donc, à s'ouvrir. Elles fixent du regard ceux qui les aident pour chercher dans leurs yeux le moindre signe de délaissement. Elles ont peur parce qu'elles se sentent trop petites.

Quand elles sont en présence d'une personne en qui elles ont confiance, il n'y a plus de limite à leur débordement. Elles prennent environ une heure à raconter leur parcours de vie, sans réaliser à quel point cela prend du temps. Elles sont ensuite surprises de constater que leurs relations se gâtent !

[18]

Elles entretiennent des soupçons démesurés à l'égard de ceux avec qui elles sont en conflit. Elles exagèrent beaucoup, ce qui fait qu'elles finissent par perdre leur crédibilité. Pour se défendre, elles essaient de rallier le plus de gens possible à leur cause.

Bien des professionnels, en les voyant faire, les qualifient de personnes manipulatrices. Pourtant, tout bon conseiller sait que le meilleur moyen de prévenir la manipulation, c'est l'entretien de rapports francs et honnêtes avec les gens. Cela ouvre la voie à une attitude d'ouverture, d'authenticité et de sincérité, de part et d'autre.

Au fond, la plupart de ceux qui n'ont aucune sécurité relationnelle sont des gens qui n'ont pas la force psychologique nécessaire pour s'affirmer adéquatement. Ils ont un système de pensée rigide comme

s'ils marchaient sur des rails. Leur ton de voix est fort et menaçant. Ils sont peu à l'écoute et quand ils parlent, ils sont empressés de convaincre leur interlocuteur. Ce qui ressort, c'est leur côté revendicateur. Au-delà de leur caractère fort et leur mine rassurante se cache cependant beaucoup d'insécurité.

Ces personnes sont prêtes à recevoir des conseils sur les moyens à prendre si l'on respecte leurs susceptibilités. Une fois qu'elles apprennent comment dire les choses, à qui s'adresser, et les étapes subséquentes, elles ne sentent plus le besoin de s'imposer pour s'affirmer.

Prenez le cas des familles dysfonctionnelles. Vues de l'extérieur, elles paraissent comme les autres, mais derrière les portes closes, elles ont leur propre code de conduite, leurs règles, leurs secrets et leurs tabous. Elles fonctionnent en silo, s'isolant des voisins et se méfiant de toute ingérence du monde extérieur. Ce n'est que [19] lorsqu'un incident grave se produit, comme le problème d'un enfant à l'école, des démêlés avec la justice, ou lorsqu'un membre de la famille est hospitalisé ou qu'il est placé en résidence, que le secret de la famille est percé.

Ses membres se voient alors acculés au mur. Ils laissent entrer les aidants, mais ne collaborent avec eux que minimalement. Ils tentent de leur en dire le moins possible, sachant qu'en parlant, ils risquent de dévoiler des secrets de famille jusque là bien gardés. Ce n'est qu'en formant une alliance avec eux que les aidants peuvent s'en approcher et les amener à envisager une certaine ouverture. Il faut des heures d'intervention, beaucoup de tact, et surtout, la sagesse de savoir jusqu'où il est possible d'aller dans le questionnement pour éviter de mettre les membres de la famille sur la défensive.

Il y a des personnes, enfin, qui sont fortement inhibées et cela les empêche de s'extérioriser. Elles sont souriantes, aimables et avenantes, ce qui fait qu'à prime abord, on croit qu'il est facile de leur venir en aide. Ce n'est pas le cas cependant, car elles sont nerveuses et vivent une tension continue. En fait, elles refoulent leurs émotions. Quand elles prennent la parole, elles parlent vite et sans interruption pour diminuer la pression intérieure qui les accable. Les amener à s'ouvrir et à s'exprimer convenablement demande beaucoup d'adresse car l'angoisse les domine complètement.

Toutes ces personnes décrites plus haut sont vulnérables puisqu'elles vivent une grande intensité sur le plan émotionnel. Faute de pouvoir comprendre, se faire comprendre, s'organiser ou se lier aux autres, leur fonctionnement social se trouve dérangé. Leurs routes sont souvent bloquées parce qu'elles portent un lourd [20] fardeau, alors que si elles étaient plus fortes, elles fraieraient leur chemin sans difficulté.

e. Dévoiler l'invisibilité

[Retour à la table des matières](#)

L'invisibilité engendre bien d'autres problèmes : l'incompréhension, les préjugés et l'oppression. Mais si elle échappe au commun des mortels, il ne devrait pas en être ainsi des fonctionnaires qui eux, sont censés être capables de dépister les problèmes des citoyens d'une main de maître. Les élus sont également à blâmer. Ils devraient permettre aux fonctionnaires de reconnaître et traiter la condition des gens telle qu'elle se vit, et non pas telle qu'ils la voient à travers un prisme restreint qui camoufle les incapacités invisibles.

Tous les problèmes se traitent, même les plus difficiles, en autant que l'on y consacre les ressources nécessaires. Cela, évidemment, fait contraste avec la méthode musclée que préconisent les élus. S'ils en avaient le loisir, ils retourneraient volontiers au temps où l'on avait des refuges pour les gens incapables de travailler, des maisons de travail pour ceux en santé et des écoles de correction pour ceux qui refusaient de travailler.

Tant que l'on s'imaginera de façon simpliste qu'on peut régler des problèmes générationnels dans l'espace de quelques heures, on baignera dans l'illusion et la naïveté la plus totale. Il n'est pas étonnant que l'on réussisse très mal, avec un tel état d'esprit, à résoudre les problèmes de ceux dont l'incapacité est inapparente.

Il faut donc, en partant, vouloir prendre le temps de bien circonscrire la complexité des problèmes de chacun, les mettre en [21] contexte, déceler la logique interne et développer des méthodes effi-

caces pour exposer objectivement les faits, comme on le fait quand on veut traiter un problème de façon scientifique.

Souvent, on tente d'économiser en ne s'occupant pas des problèmes moins apparents, mais on crée des coûts sociaux énormes à l'autre bout. On dépense 100 \$ par jour pour l'entretien d'un détenu, une somme astronomique si on la compare à la dizaine de dollars par jour que l'on verse aux assistés sociaux.

Même dans le cas d'incapacités invisibles, et par conséquent difficiles à dépister et longues à traiter, les fonctionnaires pourraient intervenir si l'on mettait les ressources nécessaires à leur disposition et qu'on leur disait qu'on s'attend d'eux qu'ils traitent ce genre d'incapacités au même titre que les autres.

Les deux exemples suivants illustrent bien cela. Dans le premier cas, une dame s'est présentée à un bureau de l'aide au revenu sans avoir pris un rendez-vous au préalable. On lui a carrément refusé un service. Elle est sortie dans la cour, et en se servant de son cellulaire, elle a appelé à l'intérieur pour un rendez-vous, qu'elle a d'ailleurs obtenu sur le champ. Dans un autre cas, une dame demandait à parler à un agent de l'aide au revenu. La réceptionniste l'a mise en communication avec l'agent, mais par voie téléphonique, alors que les deux n'étaient séparés que par une mince cloison au sein du même édifice !

Le besoin d'entrer en contact est particulièrement important chez ceux dont l'incapacité est invisible, comme nous l'avons vu. En effet, ceux dont l'esprit est fragile et qui étouffent littéralement à cause de l'angoisse paralysante qui les habite et qui cherchent [22] désespérément de l'aide souvent de façon inhabile et inappropriée ont besoin d'un contact humain, bien avant un répondeur !

Le monde actuel souffre beaucoup du manque de contact humain, alors que les rapports interpersonnels sont primordiaux quand les gens sont atteints d'une incapacité, qu'elle soit physique, émotionnelle ou fonctionnelle. Cela est d'autant plus important quand l'invalidité est invisible.

Qu'une personne ne puisse contrôler ses impulsions, se présenter en public, socialiser, accéder aux ressources, réaliser de simples tâches ou comprendre des directives, peu importe, c'est un contact

personnel qu'il lui faut. Comme il s'agit d'une denrée rare dans un monde de technologie et de solutions toutes faites, ces personnes sont laissées pour compte et leurs problèmes s'amplifient.

Bien des gens ne manquent pas d'utiliser des qualificatifs diminuants quand ils parlent de ceux qui n'arrivent pas à se sortir du pétrin. Pour eux, les seules limitations valables sont les incapacités visibles, physiques ou mentales. Les autres facteurs, comme la peur, l'angoisse et les limites sur le plan cognitif, affectif ou organisationnel, ne sont que pure frivolité.

Le seul fait de posséder de nombreuses connaissances dans bien des domaines ne donne pas nécessairement à quiconque la capacité de comprendre l'invisible. Seuls les individus ayant suffisamment de sensibilité pour voir sous la surface des choses peuvent accéder à l'univers d'incompréhension, d'iniquité et d'oppression auquel font face ceux dont l'incapacité est invisible.

[23]

f. « J'ai brailé, mais ç'a rien donné »

[Retour à la table des matières](#)

Il y a peu d'autres mots qui illustrent aussi bien le comportement des personnes qui ont une incapacité invisible. La dame qui a fait une telle affirmation ne se rendait sûrement pas compte de tout ce qu'elle recèle. Ce témoignage est venu de quelqu'une dont le sentiment d'impuissance était tel qu'en dernier ressort, elle se servait de ses larmes pour tenter de retenir l'attention et convaincre. On pourrait croire qu'elle utilisait un subterfuge pour s'attirer la pitié, mais il n'en est rien. Les gens ordinaires n'ont pas l'esprit tordu à ce point. Il s'agissait plutôt du seul moyen qu'elle avait à sa disposition pour se faire entendre. Quand les mots manquent, il ne reste plus que les larmes ou la colère pour communiquer son besoin.

Cette courte phrase, qui à prime abord a un caractère comique, traduit au fond le désespoir de celle qui lance un cri d'alarme parce qu'elle se sent incomprise. On y voit son incapacité à utiliser la langue, même des mots ordinaires, pour se faire comprendre. Ce n'est

pas le fait d'avoir pleuré qui frappe, mais plutôt le sentiment que puisqu'elle a pleuré, cela aurait dû faire mieux passer son message, sinon au moins émouvoir son interlocuteur, ce qui n'a pas été le cas. C'est comme si non seulement la réponse qu'elle a reçue n'a pas été favorable, mais que même l'urgence de sa demande n'a pas été comprise.

Il sera toujours difficile pour celui qui fonctionne de façon purement cérébrale de se mettre dans les souliers de quelqu'une, comme cette dame, qui ne vibre que sur le plan émotif. Il y a fort à parier que les deux ne pourront jamais se rejoindre, et pourtant, il faut qu'à quelque part il y ait un pont qui permette d'entendre, de [24] comprendre et de répondre, en somme de se rencontrer. On peut bien crier sur tous les toits que chacun n'a qu'à exprimer ouvertement ce qui le dérange, mais tant que l'on écouterait pas ceux qui ont d'autres formes de langage que la parole, on ne réussira pas à les entendre. Il faut nécessairement passer par le cœur pour pouvoir les rejoindre.

L'image de l'éléphant qui pénètre dans la pièce et que personne ne voit nous revient à l'esprit. Il semble bien que face aux incapacités invisibles, les élus et les fonctionnaires ne voient rien. Pourtant, l'ampleur des problèmes sociaux qui en découlent devrait être aveuglante.

g. L'angoisse qui paralyse

[Retour à la table des matières](#)

L'angoisse est un combat interne qui tourmente, qui dépossède et qui épuise. La compréhension ne vient que lorsque l'esprit est tranquille, comme le souligne Krishnamurti. Or, l'individu fortement angoissé et énervé ne réussit pas à comprendre ce qu'on lui dit. Même quand il obtient gain de cause, il est persuadé qu'on lui a refusé ce qu'il avait demandé.

S'il rencontre quelqu'un qui est prêt à l'aider, il réagit comme le naufragé qui s'agrippe à une bouée de sauvetage. Il ne raisonne plus, il ne pense qu'à survivre. Les fonctionnaires ont horreur des angoissés parce qu'ils n'ont pas le temps qu'il faut leur donner. Les choses se gâtent, le fonctionnaire et le citoyen s'enfoncent dans un gouffre

infernale. Les deux se débattent pour en sortir. Comme le fonctionnaire a plus de moyens, c'est souvent lui qui s'en sort indemne.

[25]

Le sentiment d'échec et la frustration du citoyen viennent s'ajouter à son sentiment de rejet, ce qui fait un cocktail dangereux. La situation dégénère rapidement en une crise d'angoisse majeure. Quand les gens sont fragiles au départ, il n'en faut pas plus pour que cela conduise soit à une réhospitalisation en milieu psychiatrique, sinon, à un dosage plus élevé de médication. Ainsi, rien n'est accompli, sauf que l'on a une statistique de plus qu'un individu a rechuté.

Il est pourtant possible de renverser la vapeur. Le professionnel doit commencer par faire le tour de la situation, ce qui peut prendre assez de temps parce que la personne angoissée est souvent confuse, sautille d'un sujet à l'autre et perd facilement le fil de son idée. Il faut donc faire preuve de beaucoup de patience. L'objectif devrait être de tenter de rétablir la communication avec cette personne visiblement troublée, mais dont la cause de l'incapacité est invisible. Souvent, les drames personnels et familiaux ne transparaissent pas en surface et échappent donc à l'œil nu.

Le professionnel doit se faire un devoir de rétablir le pont qui a été coupé. Ce n'est pas une chose facile à réaliser quand, par exemple, la situation de crise a été déclenchée par une lettre lapidaire d'un fonctionnaire qui dit à cette personne, d'un ton sec et autoritaire, qu'elle a trop reçu d'argent de l'État et qu'elle doit le rembourser immédiatement. Voilà qui prépare mal une rencontre face à face destinée à dénouer une impasse !

Si le fonctionnaire se donnait la peine de rencontrer l'individu avant de lui envoyer un avis, et si le ton de la lettre était moins incisif, cela paverait la route à un meilleur échange, mais cela ne se fait pas.

[26]

Les fonctionnaires, soit parce qu'on leur dicte d'agir ainsi ou par choix, passent carrément à l'offensive et ne donnent pas la chance aux citoyens de s'expliquer. Déjà que les possibilités d'expression sont diminuées chez ceux qui ont une incapacité invisible, quand ils

se voient acculés au mur des accusations, c'est assez pour qu'ils flanchent. Il est étonnant qu'ils soient capables de garder suffisamment leur sang-froid pour ne pas céder à la tentation d'agresser les fonctionnaires physiquement. On comprendrait qu'ils s'enflamment à beaucoup moins.

Prenez, par exemple, un avis envoyé à un citoyen lui disant qu'il est redevable de dizaines de milliers de dollars qui n'est pas signé, ou l'est, mais de façon illisible, sans comporter le nom dactylographié sous la signature : cela serait assez pour faire sortir n'importe qui de ses gongs.

Parfois, un citoyen est informé par sa banque que quelques centaines de dollars ont été déposées directement dans son compte par un ministère quelconque. La personne en question doit alors faire de nombreuses démarches pour savoir d'où vient cet argent, de peur de le dépenser et d'avoir ensuite à le rembourser. Les fonctionnaires se passent alors la balle de l'un à l'autre, évitant de faire les recherches nécessaires pour lui fournir la réponse qu'elle cherche et qu'elle mérite d'avoir.

C'est comme si tout était fait pour que le citoyen soit traîné, pieds et mains liés, au banc des accusés par un accusateur dont il ignore le nom, et qu'il ne pourrait même pas rejoindre par téléphone s'il le voulait et qu'il en était capable.

S'il essaie de défendre sa cause lui-même et qu'il s'emporte, il [27] risque de faire des bévues et de se caler encore plus. Parfois, son réflexe sera d'exposer trop de détails personnels au sujet de sa situation, un dévoilement qui ne changera rien à la décision et qui sera peut-être reçu de façon cynique par le fonctionnaire.

Il n'est pas difficile de comprendre les crises d'agressivité qui sont dirigées vers soi et qui se soldent par une perte de vie. Comment la fonction publique a-t-elle pu devenir aussi inhumaine ?

Ainsi que nous l'avons vu, les personnes qui ont une incapacité invisible ont souvent besoin d'un soutien continu pour fonctionner dans la société, n'en déplaise à l'État qui souhaite des solutions simples et rapides au nom d'une sacro-sainte efficacité ! Ce sont des personnes fragiles à qui il faut donner beaucoup d'attention et qu'il faut prendre comme elles sont avec leurs limitations. Certaines d'en-

tre elles ne pourront jamais intégrer le marché du travail, alors que d'autres oui, mais à condition de pouvoir compter sur des services adaptés qu'il faudra leur offrir tout au long de leur emploi. En leur offrant ce type d'intervention, il est possible, dans certains cas, de convertir leur incapacité actuelle en une certaine capacité de travail.

[28]

[29]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

Chapitre 2

LES AVOCATS POPULAIRES

« Un homme commence à comprendre la signification de la nature humaine quand il plante des arbres qui donnent de l'ombre, sans qu'il n'en profite jamais. » (Elton Trueblood)

[Retour à la table des matières](#)

Nous avons traité plus tôt des individus dont les incapacités sont invisibles. Non seulement ces personnes n'ont pas l'attention nécessaire, mais elles subissent aussi la réprobation publique parce qu'elles ne travaillent pas. Il est vrai qu'elles n'ont pas une plaie qui saigne, des marques visibles ou un autre handicap frappant, mais leur condition est néanmoins extrêmement limitante et à cause de cela, elles peuvent difficilement accéder au marché du travail ou si elles y vont, y rester.

Or, les fonctionnaires et bien des citoyens ne croient pas ceux qui affirment être incapables de travailler et les blâment sévèrement pour leur inactivité, leur reprochant de ne pas avoir en main un rap-

port médical ou psychologique qui puisse prouver leur incapacité. Il y aura toujours des philosophes de salon qui baignent dans l'inconscience et qui passent leur temps à excuser l'État en disant qu'après tout, il ne peut tout faire. Ils ignorent ce qui se vit près d'eux dans le silence et jugent uniquement d'après les apparences.

[30]

Mais tout n'est pas perdu. Heureusement qu'un peu partout, il y a des gens, qu'on appelle des « avocats populaires », qui se donnent pour mission de défendre ceux dont l'incapacité, à prime abord, est inapparente. Parce qu'ils les protègent, les soutiennent et les défendent, ils jouent un rôle tutélaire indispensable dans la communauté.

a. Les naufragés du système

[Retour à la table des matières](#)

En surface, on est porté à croire que les avocats populaires ne font qu'aider les gens éprouvés à revendiquer leurs droits, mais cela ne représente qu'une partie de leur fonction. À vrai dire, peu de gens qui souffrent en silence demandent qu'on défende leurs droits. Ils réclament plutôt qu'on s'arrête pour les écouter et les comprendre, qu'on les aide à accéder aux ressources et qu'on dénonce les injustices commises à leur endroit.

La détresse, comme la pauvreté, peut être relative ou absolue. Elle est absolue quand il y a un dénuement complet, comme le risque de mourir de faim, par exemple, ou encore quand une condition physique risque de causer la mort si elle n'est pas traitée à temps. Elle est relative quand elle ne met pas la vie en danger immédiatement, mais empoisonne l'existence au point qu'elle prive l'individu de son humanité. Sa qualité de vie se détériore progressivement et son corps se vide. Il a l'impression qu'il a été abandonné sur une île déserte. Parfois, il sent qu'il a fait naufrage et il cherche désespérément une bouée de sauvetage que l'État refuse de lui tendre. C'est à ce moment qu'interviennent les avocats populaires, ces professionnels qui viennent à la rescousse des naufragés du périple humain.

[31]

L'esprit scientifique nous invite à examiner les maladies d'ordre physique ou mental, les symptômes et les autres signes extérieurs, mais il est impuissant face aux conditions qui échappent aux perceptions visuelles ou auditives. Nous pénétrons ici le monde de la souffrance intérieure qui est invisible et qui se vit dans l'impuissance, parfois même dans la honte et le désespoir. Ce dont ces personnes ont besoin, c'est de l'aide pour convertir leur sentiment d'impuissance en une force affirmative.

Comme on le sait, les technocrates et les économistes n'aiment pas le flou et l'impalpable, et c'est pourquoi ils montrent peu d'intérêt pour ce genre de limitations. Et puis, les intervenants ont tendance à fuir ceux qui nécessitent de l'aide à répétition et les situations où les signes de progrès sont lents à paraître.

b. Les samaritains

[Retour à la table des matières](#)

Dans toutes les communautés, il y a des gens qui font office de samaritains et qui puisent dans leurs ressources matérielles et financières pour donner à ceux qui, autour d'eux, manquent du nécessaire, mais ils ne le font que s'ils jugent que ceux-ci méritent leur aide en raison d'une condition visible, comme une veuve, la conjointe d'un alcoolique, un enfant atteint de cancer, etc. On ira jusqu'à organiser des loteries, des bingos et des soupers-bénéfices pour leur venir en aide et tout cela se fait avec les meilleures intentions. Les autres, cependant, ceux qui n'ont pas ce genre de condition mais qui souffrent quand même, sont délaissés, autant de la part des professionnels et des fonctionnaires que par les citoyens en général, et par surcroît par l'État, qui ne montre que de l'indifférence à leur égard.

[32]

Quand les samaritains sont eux-mêmes assistés socialement, cela crée un autre problème. Dans le cas, par exemple, de quelqu'un qui demeure en appartement et qui décide de donner à son voisin un coup de main, comme aller le conduire quelque part, ou même l'inviter à venir demeurer chez lui pour diminuer ses frais de logement, cela peut lui coûter cher. Aux yeux des agents de l'aide au re-

venu, il s'agit de l'un des pires crimes qui puissent être commis. En peu de temps, les deux se retrouveront sans assistance puisque les agents leur reprocheront d'habiter sous le même toit et d'avoir ainsi formé une « unité économique » sans l'avoir déclaré à l'État.

Une fois que l'on a terminé l'enquête et que l'on a décidé de mettre fin à l'assistance, une intervention massive est nécessaire si l'on veut renverser la vapeur. Il faut alors démêler les faits, reprendre l'historique du début, expliquer les raisons qui ont conduit à faire de tels arrangements et pointer les effets que la décision de couper l'assistance entraînera sur le plan de la santé mentale et physique des individus en cause, sans compter les coûts sociaux à prévoir si l'un d'eux, en pleine crise, doit être hospitalisé en milieu psychiatrique. Évidemment, les gens ordinaires, écrasés par le poids de la peur de tout perdre et se sentant complètement anéantis, sont incapables de faire une seule de ces démarches.

Parfois, parce qu'on ne peut plus avoir le téléphone en raison d'un retard dans les paiements, quelqu'un s'offrira de transférer le compte à son nom, simplement pour rendre service, mais une telle transaction coûtera cher éventuellement puisqu'elle enfreint directement les règles de l'aide au revenu. Le gouvernement reprochera à l'individu d'avoir touché des bénéfices sans les déclarer et il sera vite rabaissé au rang des fraudeurs. On prendra [33] bien soin, par contre, d'éviter de parler des fraudes commises par les compagnies pharmaceutiques, l'industrie pétrolière et les banquiers, et dont les montants sont incommensurablement plus élevés.

c. Chaque cas est différent

[Retour à la table des matières](#)

Le monde ne se présente jamais en noir et blanc, mais plein de nuances. Les nombreuses tactiques que les gens emploient, soit pour essayer de survivre ou pour vivre avec leurs limitations, embrouillent de plus le tableau.

Au départ, les problèmes humains sont complexes parce qu'ils comprennent les ennuis de santé, les difficultés à accéder aux ressources et à s'organiser matériellement et financièrement et les sou-

cis sur les plans des rapports interpersonnels, de la vie affective et de l'estime personnelle, et ces divers éléments forment un tout. En tentant de les dissocier et de ne s'occuper que d'un volet à la fois, on en arrive à une situation où l'individu sent qu'on ne le rejoint pas entièrement et d'où il sort frustré.

Pour reprendre l'image de George Bernard Shaw, l'avocat populaire est comme un tailleur qui, chaque fois qu'il rencontre une personne, prend ses mesures, comparativement aux fonctionnaires qui prennent leurs propres mesures et croient que les gens vont s'y ajuster. Le fait est que la réalité des gens est beaucoup plus nuancée que celle que l'on voudrait voir.

Nous vivons, en effet, dans un monde compliqué et les problèmes des gens le sont tout autant. Nous avons un certain nombre de fenêtres par lesquelles nous regardons ceux dont l'incapacité est [34] invisible et nous essayons de comprendre leur vécu, sans pouvoir toutefois y réussir. Il faudrait ouvrir plus de fenêtres pour élargir notre champ de vision, ce qui n'est pas très sécurisant pour les élus et les fonctionnaires qui se sentent mieux dans un système où les gens sont classés, selon leur condition, à l'intérieur de cases prédéterminées. Or, un système aussi rigide ne fait pas justice à tous puisqu'il ne prévoit pas les cas d'espèce. Une bonne règle devrait toujours laisser aux fonctionnaires la possibilité de l'adapter aux circonstances, sans quoi elle conduit à la rigidité et à l'oppression.

Au Nouveau-Brunswick, quand une personne a besoin d'aide financière et qu'elle appelle le service désigné, on la dirige vers un employé qui fait un premier tri au téléphone. Or, le téléphone est un bien mauvais outil pour comprendre les besoins d'une personne éprouvée. C'est déjà mal commencer un processus qui aboutira dans bien des cas à un cul de sac. Il faudra ensuite que quelqu'un se charge de débloquer la situation, un rôle qui reviendra souvent à l'avocat populaire. Il tentera de renouer la communication entre le citoyen et le service public, ou dans d'autres cas, avec les créanciers ou divers autres services communautaires.

Un jour, une dame, dérangée émotionnellement, se promenait en plein coeur de l'hiver, les pieds dans la neige, allant d'une maison à l'autre pour quêter de la nourriture. Les voisins, inquiets, ont contacté les fonctionnaires pour qu'ils interviennent, mais ils firent

la sourde oreille. L'avocat populaire fit un appel téléphonique au service d'urgence, en fonction durant la fin de semaine. Or, ce service est situé dans la capitale, alors que la dame en question se trouvait à quelque 500 km de là. L'employée, au bout du fil, a essayé de convaincre l'avocat populaire qu'il ne s'agissait que d'un simple trouble du comportement, et non d'un acte suicidaire, et que [35] l'affaire pouvait attendre au lendemain. Constatant son refus d'agir, l'avocat populaire a décidé de lui faire parvenir un signalement écrit, ce qui l'obligea à bouger puisque la responsabilité aurait été écrasante si la dame avait effectivement perdu la vie.

Dans un autre cas, une citoyenne a reçu un jour du gouvernement une lettre dénuée de toute compassion. On l'avisait qu'on venait de terminer une enquête, qu'on s'était rendu compte qu'un homme frôlait ses quartiers et que par conséquent, elle perdait son droit à l'assistance, à sa carte médicale et à son aide au transport, en plus de devoir rembourser une dizaine de milliers de dollars.

Ce qui est désolant, c'est le style cavalier qu'adoptent les fonctionnaires, avec la bénédiction de l'État, il va sans dire, pour annoncer les mauvaises nouvelles aux citoyens. Précisons qu'il s'agit généralement de gens qui n'ont aucune autre source de revenu que l'assistance sociale et donc, qui sont extrêmement vulnérables. Une petite lettre désinvolte de quelques paragraphes, imprimée à l'ordinateur, comme s'il s'agissait d'une simple formalité, les avisant qu'ils ont reçu un surplus d'assistance et qu'ils n'ont plus droit à l'aide de l'État, a l'effet d'une bombe pour eux. D'un seul trait de plume, on leur enlève tous leurs moyens de survie.

Pour mettre un baume sur la plaie, on les informe que s'ils veulent contester, ils n'ont qu'à se prévaloir de la procédure d'appel, sans même leur fournir les détails nécessaires leur permettant de préparer leur défense. On croit cela inconcevable dans notre société où l'on reconnaît les règles émanant de la justice naturelle, comme l'accès de tout individu à la preuve retenue contre lui pour qu'il puisse se défendre adéquatement.

[36]

d. Les fonctionnaires, complices ou victimes ?

[Retour à la table des matières](#)

Ce qui semble être une culture d'inconscience chez les fonctionnaires doit être examiné de plus près. Il est impossible qu'ils soient dépourvus de toute sensibilité au point de rabrouer à coeur de jour d'honnêtes citoyens impitoyablement. Dans l'un des bureaux de la fonction publique, la tension était tellement grande chez les fonctionnaires qui se voyaient obligés de dire « non » à toute demande d'assistance qu'on avait fait installer un trampoline dans la salle des employés pour qu'ils puissent se défouler pendant leurs pauses. Il n'est pas étonnant que certains ne puissent exercer ce métier très longtemps et qu'ils quittent leur emploi quand ils se voient sombrer dans l'épuisement.

Il est difficile, en effet, de travailler à l'encontre de sa conscience dans une culture gouvernementale qui fait de l'humiliation publique la pierre angulaire de ses politiques sociales et qui demande à ses agents d'administrer des directives détestables. Ceux-ci se rendent bien compte que certaines restrictions sont excessives et que certaines méthodes de contrôle sont immorales et improductives et qu'elles ne font, en définitive, qu'entretenir la souffrance.

Une partie de leur désabusement provient aussi du fait que l'État, pour prévenir les abus de pouvoir, les a destitués d'une grande partie de leur autorité sur le plan administratif, ce qui les empêche d'exercer un jugement discrétionnaire là où une exception à la règle s'impose.

En faisant d'eux de simples exécutants, l'État leur a retiré le rôle de défenseurs et de conseillers qu'il leur avait attribué originellement. [37] Quand ils refusent de l'assistance à un citoyen en lui disant « L'ordinateur ne veut pas » ou bien « L'ordinateur va me dire quand je pourrai t'en donner », ils jettent la faute sur une pièce d'équipement sans prendre le temps d'écouter la demande d'aide qui leur est faite. Faut-il être surpris que par la suite le demandeur d'assistance soit frustré et que sa tension monte ?

Il n'y a que trois possibilités qui s'offrent aux fonctionnaires : soit ils luttent de l'intérieur pour faire changer les choses, soit ils ferment les yeux et font taire la voix de leur conscience, ou ils quittent, n'en pouvant plus de vivre un tiraillement intérieur qui n'en finit plus. Il y a, bien sûr, ceux qui restent, alors qu'ils devraient quitter...

Les gens ont raison de craindre les représailles de la part des employés de l'État, car elles existent réellement. S'ils ont la malchance de tomber sur un fonctionnaire aigri et qu'ils se montrent le moins récalcitrants, il se peut qu'il décide de régler ses comptes sur leur dos.

D'autres fonctionnaires ont la mauvaise habitude de garder les gens dans l'ignorance de leurs droits ou de fermer les dossiers trop vite, et une fois fermés, ils font comme s'ils étaient verrouillés à tout jamais et qu'ils avaient perdu la clé. Une autre excuse facile pour ne rien faire et envoyer les gens promener !

Certains stratagèmes sont carrément pernicioeux, comme dans le cas où l'on demande à un bénéficiaire de fournir une preuve de sa chambre et pension pour ensuite lui enlever son assistance en lui disant qu'il ne peut démontrer logiquement qu'il arrive à boucler son budget avec l'assistance qu'il reçoit, étant donné que ses frais de logement sont plus élevés que le montant qu'on lui accorde.

[38]

Que penser aussi de cette situation où une dame avait été victime d'un incendie et le bois de chauffage qu'on venait de lui accorder avait été consumé par le feu. Or, un fonctionnaire lui a dit que cela occasionnait un trop payé et qu'elle devait maintenant rembourser le coût du bois de chauffage. Si elle avait été le moins maligne, elle aurait sorti des décombres les restes calcinés et les aurait amenés au bureau du fonctionnaire, mais elle a préféré passer par un avocat populaire qui a plaidé sa cause avec succès.

Trop d'expériences de ce genre font voir les fonctionnaires comme des monstres de la technocratie, et pourtant, quand on leur parle individuellement, il n'en est rien. Ils se disent pris dans un engrenage qui les contraint à agir ainsi, mais n'est-ce pas là une excuse facile quand on sait qu'ils jouissent d'un pouvoir d'influence appréciable en tant qu'employés de l'État ?

Ce qu'on peut leur reprocher, entre autres, c'est le peu de temps qu'ils consacrent au traitement des dossiers. Pressés par le temps, ils prennent des décisions sans pleine connaissance de cause. Dans bien des cas, ces décisions sont inéquitables puisqu'elles ne tiennent pas compte des circonstances particulières. Ils se déblâment en invoquant la surcharge de travail, ce qui est vrai en partie, mais cela n'excuse pas le manque de déférence, comme lorsqu'ils se retranchent derrière l'anonymat, la confidentialité, le jargon et les répondants, pour garder leur distance et priver les gens de la considération qui leur est due.

En toute honnêteté, il faut reconnaître que c'est l'État qui exige que les fonctionnaires traitent les gens de telle ou telle façon. Il tolère de moins en moins qu'ils agissent à titre de professionnels soumis à un code d'éthique. C'est d'ailleurs pourquoi il préfère recruter des [39] non professionnels pour des périodes de courte durée à la fois, pour être sûr qu'il ne subira aucune pression de leur part. Comme quelqu'un le faisait remarquer un jour, quand un parent maltraite son enfant, l'État saute sur lui, mais quand il maltraite lui-même des milliers de citoyens, cela passe inaperçu. On dit également vrai quand on soutient que durant les années 60, il faisait la guerre à la pauvreté, alors que depuis les années 60, il fait la guerre aux pauvres.

L'État manque aussi à son devoir en n'assurant pas aux gens des services de représentation personnelle payés par les fonds publics. Il est attristant, voire révoltant, qu'il se dissocie complètement des problèmes de détresse humaine résultant d'incapacités invisibles, alors qu'il paie largement les services quand il s'agit d'incapacités visibles, comme la maladie, par exemple. Quelle différence y a-t-il, au fond, entre une personne anxieuse qui se présente à un bureau de médecin et celle qui se présente chez un avocat populaire ? Le premier utilise les moyens qu'il a à sa disposition – qui sont généralement des médicaments, alors que le second fait participer la personne en cause à la recherche de solutions. Pourquoi le second devrait-il le faire gratuitement, alors que le premier est assuré d'une rémunération ?

Heureusement que les avocats populaires ne font pas de distinction entre ceux qui peuvent payer et ceux qui n'ont aucuns moyens et que tous bénéficient du même traitement et de la même sollicitude. Cependant, alors que cela a l'effet de soulager les personnes qui

consultent, c'est l'État qui en profite en exploitant l'aide professionnelle gratuite, ce qui est injuste, car tout service de représentation mérite d'être payé.

[40]

e. La recherche d'un statut

[Retour à la table des matières](#)

Ce qui est frappant par rapport à l'avocat populaire, c'est que ses actions sont souvent invisibles, comme le sont d'ailleurs les incapacités des personnes qu'il défend.

L'incompréhension au sujet de son rôle tient beaucoup au fait que le public aime caser les gens selon leur statut social. Or, le problème de l'avocat populaire, c'est justement qu'il ne jouit d'aucun statut particulier. Puisqu'il est un touche-à-tout, polyvalent et généraliste, s'y connaissant en plusieurs domaines, mais spécialisé en rien, son rôle passe mal dans notre société de sur-spécialisation où chacun est censé avoir sa niche et son auréole.

Si son statut n'est pas bien compris, c'est aussi parce que le public et les élus comprennent mal les gens qui sont atteints d'une incapacité invisible. Même s'il tentait de médiatiser son rôle, il resterait toujours que la plupart de son travail se fait derrière une porte fermée, à l'insu du grand public. Concilier visibilité et discrétion devient alors un véritable tour de force mais comme on le sait, en tout temps, il faut vivre avec un certain nombre de paradoxes. D'une part, ses interventions ne peuvent se réaliser sous les feux de la rampe, mais d'un autre côté, s'il n'a pas de visibilité, son rôle continue à être mal compris.

Il est étrange, en effet, qu'alors que l'avocat populaire est bourré de connaissances et d'expériences professionnelles et qu'il peut dépanner chaque année des centaines de personnes, il puisse rester méconnu du grand public. Il sait bien, cependant, comme le disait Gustav Meyrink, que les influences qu'on n'arrive pas à discerner sont les plus puissantes, et que dans bien des cas, il est possible [41]

d'influencer la condition de vie des gens sans savoir exactement comment, ni jusqu'à quel point cela les a aidés.

La confiance et le secret professionnel sont les outils indispensables à toute personne qui pratique sur le terrain. Alors que le public touché n'apprécierait pas un avocat populaire indiscret, il faut tout de même que celui-ci trouve une juste mesure entre l'effacement et le lustre qui mériterait d'être rattaché à sa fonction.

Le travail de l'avocat populaire restera toujours complexe puisqu'il comprend à la fois les volets de militance sociale, de travail communautaire et d'écriture publique. Alors que les uns le perçoivent comme l'ami des laissés pour compte, d'autres voient en lui un prophète de malheur qui se plaît à exposer les drames humains. C'est un fait que son travail l'amène à étaler les aspects les moins reluisants que les élus ont le don de camoufler habilement.

f. Protéger contre l'écrasement

[Retour à la table des matières](#)

De nombreux citoyens sont traités de façon cruelle et inhumaine par l'État et ils n'ont pas les moyens de se défendre contre lui, et comme il le sait, il en profite. Il est comme un monstrueux rouleau compresseur qui passera sur le dos de n'importe qui trop faible pour ériger un mur devant lui. En luttant contre cette oppression, l'avocat populaire ne fait peut-être pas reculer le rouleau, mais il l'empêche tout au moins d'écraser, au nom de l'uniformité, ceux qui se trouvent sur son passage et qui n'ont pas la force de lui résister.

Comme bien des portes sont fermées, les gens qui appellent à l'aide sont ceux qui sont laissés sans services. L'avocat populaire leur ouvre les portes de la fonction publique, et parfois même les [42] défonce, quand elles sont bien verrouillées. Il interpelle alors les autorités, les implorant de remédier aux problèmes en cause.

Il agit par le biais de lettres explicatives, de propositions de règlement, de signalements et de demandes d'interventions de tous genres. Parfois, il passe aussi par le bureau du député, soit au niveau provincial ou fédéral, selon le cas, pour faciliter l'accès aux services.

Il est rare qu'il plaide la cause des gens au téléphone ou qu'il se rende en personne aux bureaux des services publics puisqu'il n'aurait alors aucune preuve écrite du contenu de ses entretiens.

Par la force des choses, ses rapports avec l'appareil public sont toujours empreints de contestation, mais il faut dire qu'à chaque fois, c'est l'État qui commence ! À certains moments, il se sent comme ce jeune homme sur la Place Tiananmen, en juin 1989, qui a osé s'opposer à un convoi de chars d'assaut. Comme il est un secoueur des structures qu'il voudrait plus flexibles et plus adaptées aux besoins des gens, à leur culture et à leur mentalité, il est dérangeant. Son rôle de plaideur, de « colporteur » et de médiateur civique, on le devine, est une source de tension. Son questionnement, sa pensée critique et sa fonction d'analyste social font qu'il s'aventure sur des chemins dangereux. Déceler les failles et éclairer les consciences est en effet une route tortueuse, étroite et cahoteuse, à comparer à la route pavée du conformisme.

À certains égards, on peut comparer l'avocat populaire à un ingénieur qui cherche des moyens efficaces de résoudre des problèmes, mais il est parfois aussi un aidant qui écoute et qui apaise le tourment intérieur, ou encore un éclaireur qui fait jaillir la lumière quand la route s'assombrit. Comme il a les deux pieds dans [43] le monde réel, il est à même de constater au jour le jour les effets que causent, sur les plans physique, matériel, émotionnel et social, les incapacités invisibles et il les transmet à l'État. À force d'être acculées au mur, les autorités finissent, dans au moins la moitié des cas, par abdiquer.

Parce qu'il prend la peine de rencontrer la personne éprouvée et qu'il lui donne amplement le temps de s'expliquer, il possède une foule de renseignements qui auront échappé aux fonctionnaires, trop pressés d'en finir en examinant les dossiers. Il leur fournit un tableau de la situation, servi sur un plateau d'argent, car tout y est, ce qui leur permet ensuite de prendre de nouvelles décisions, mais cette fois en pleine connaissance de cause.

Un vieux proverbe tibétain affirme que si un problème a une solution, il ne sert à rien de s'inquiéter, et que s'il n'en a pas, s'inquiéter ne changera rien. Or, l'avocat populaire sait bien qu'il n'a pas une solution à tous les problèmes, mais si, au moins, il met l'au-

torité en position neutre pour l'empêcher de nuire, il a déjà accompli quelque chose. Il est conscient aussi qu'en mettant les fonctionnaires et les élus au courant des faits, ils ne pourront jamais se laver les mains en plaidant l'ignorance.

La responsabilité a ceci de particulier qu'elle dégage ceux qui prétendent avoir été laissés dans le noir, mais elle n'offre, par contre, aucun faux-fuyant à ceux qui ont été clairement mis en présence de l'évidence. Une fois le cri d'alarme lancé, il est pratiquement impossible pour ceux qui ont été mis au courant de jouer à l'autruche puisqu'ils deviennent responsables de faire un suivi.

[44]

g. Une fonction complexe

[Retour à la table des matières](#)

Dans ses périodes creuses, l'avocat populaire se demande s'il doit cesser de pratiquer son métier. Les nombreuses contraintes auxquelles il fait face le tiraillent. Mais s'il abandonnait ses fonctions, en conscience, il aurait le sentiment d'avoir trahi ceux qui lui font confiance. Juste comme il se livre à ce type de réflexion, une citoyenne, accablée par un stress angoissant, lui dira qu'elle panique quand elle sait qu'il n'est pas là. Pour le monde, il n'est qu'une personne, mais pour elle, manifestement, il est tout son monde. Cela lui donnera alors un nouveau souffle pour continuer sa mission... jusqu'à sa prochaine remise en question.

Il ne se sent pas un souffre-douleur pour autant. Il a un devoir à accomplir et il le fait, en âme et conscience, peu importe ce que les autres pensent et retiennent de lui. Pour cela, il doit être un libre penseur et suivre ses inspirations profondes, se désencombrant des contraintes des systèmes rigides et inflexibles qui dictent aux gens comment penser et agir. Il doit être libre de remettre en cause, quand il le faut, la culture organisationnelle de la fonction publique et celle des entreprises.

Au fond, il sait bien qu'il fait oeuvre utile dans la communauté et qu'il ne peut rien faire pour changer la nature de son rôle. Tant qu'il

agira comme la mouche du coche qui tourmente continuellement, il sera déprécié par les fonctionnaires et les élus qui le verront comme une épine dans la chair, et cela se comprend.

L'une de ses difficultés, c'est de se définir face aux personnes qu'il aide. Souvent, on le perçoit comme un fonctionnaire, alors qu'il n'en est pas un. On trouve en effet chez lui tout ce qu'on voudrait [45] trouver chez les fonctionnaires : de l'accueil, de l'écoute, du temps, de la patience, l'accessibilité à toute heure, et surtout, du doigté pour convertir en mots la frustration ressentie.

Il commence habituellement ses rencontres par définir ce qu'il n'est pas. Il explique qu'il n'est pas embauché par l'État et qu'il n'approuve pas la façon de faire de bien des bureaucrates, surtout leurs mesures répressives. Il indique aussi à ceux qui sont sans le sou qu'ils ne sont pas tenus de payer ses services, ce qui est toujours pour eux un grand soulagement.

On ne verra jamais chez les avocats populaires le même phénomène que l'on constate en médecine, où un individu va attribuer sa guérison à l'expertise de tel ou tel médecin. L'avocat populaire s'efface pour mettre la personne aidée au premier plan, par le fait même donc son action est voilée. C'est d'ailleurs la personne concernée qui, dans la majorité des cas, signe elle-même les lettres, bien qu'elles aient été conçues et rédigées par l'avocat populaire.

Ajoutons qu'à la différence des juristes qui font grand éclat de leurs causes célèbres, l'avocat populaire ne peut diffuser aucun de ses succès puisque ses fonctions de plaideur et de thérapeute sont entremêlées. Même si son travail était claironné, il y a de fortes chances qu'on ne se laisserait pas émouvoir par le fait qu'il ait aidé telle mère de famille, laissée pour compte, à obtenir l'assistance nécessaire lui permettant de vivre un peu plus décemment, parce que ce genre de cause, au départ, n'est pas très reluisant.

Ce qui est important, au fond, c'est que peu à peu, il s'intègre dans la vie des gens et que ceux-ci finissent par le reconnaître comme une personne-ressource crédible et aidante, susceptible de leur [46] venir en aide quand ils sont dans le besoin.

h. Savourer les gains

[Retour à la table des matières](#)

La vie de l'avocat populaire n'est pas aussi morose qu'on pourrait le penser. Chacun va où le plaisir l'entraîne, disait Virgile, en ce sens qu'il n'y a pas de désintéressement absolu. S'il fait ce travail, c'est qu'il en retire quelque part beaucoup de satisfaction.

Comme le dit l'adage, tout en déplorant les bas, il faut célébrer les hauts. Il est difficile de trouver des gens qui estiment autant leur travail que les avocats populaires. Chaque rencontre avec une personne éprouvée donne lieu à un événement, peu importe la cause à plaider. Il s'établit un rapport de complicité avec ceux qui consultent. Les avocats populaires se laissent toucher par leur situation et mettent tout en oeuvre pour que leur misère sociale soit minimisée en maximisant leur confort matériel et leur bien-être.

Les avocats populaires maintiennent l'idéal d'un monde empreint de justice sociale. Ils déplorent les préjugés et l'inconscience collective qui font qu'il faut sans cesse retourner à la case départ quand il s'agit de préserver les acquis sociaux. Ils ne font preuve d'aucune indulgence envers ceux qui tournent en rond et qui se blindent contre la souffrance humaine présente autour d'eux et n'hésitent pas à pointer du doigt ceux qui contribuent à cette souffrance, à commencer par les élus.

Par ailleurs, ils trouvent du plaisir à échanger avec ceux qui font le même métier qu'eux, un partage qui est grandement facilité, il va sans dire, par l'Internet. Ensemble, ils tentent de dresser un bilan de leurs réussites et se confortent en échangeant des renseignements au sujet de leur pratique respective. Une telle activité leur permet de grandir et de poursuivre leur mission.

Bien qu'ils empruntent des routes différentes, ils font tous partie d'une grande famille où règne un esprit de fraternité et d'entraide. Ils

ont un trait commun, celui de l'acharnement continu et sont persuadés que dans cette longue marche vers la dignité, la première règle à retenir est celle de ne jamais abandonner la partie.

[48]

[49]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

Chapitre 3

LA THÉRAPIE PAR L'ÉCRITURE

« *Ne laissez pas celui qui vient à vous repartir moins heureux.* » (Mère Teresa)

[Retour à la table des matières](#)

L'avocat populaire croit qu'il est possible de percer le mur du silence en se servant des mots pour exprimer le désarroi et les besoins de la personne éprouvée, mais cela n'est pas tout. L'écriture publique n'est pas uniquement un acte cérébral, elle est aussi empreinte d'émotivité. En réalité, le travail se fait sur trois axes : émotionnel, rationnel et intuitif. Il n'est pas possible de ne s'en tenir qu'à l'un ou à l'autre puisque pour les gens, ces diverses dimensions forment un tout.

L'avocat populaire est convaincu qu'il est possible, par l'écriture publique, de régler bien des problèmes sociaux sans que la Commission d'appel ou les tribunaux soient appelés à se prononcer. De toute façon, en donnant préséance à l'esprit, plutôt qu'à la loi, on arrive ainsi à mieux comprendre, expliquer et traiter les problèmes des gens.

Au fond, les gens éprouvés ne cherchent pas à trouver des coupables, mais à régler leurs problèmes qui s'accroissent et qui risquent d'entraîner de graves conséquences. Et puis, en traitant avec un avocat populaire, la facture est moins lourde que s'ils [50] allaient consulter des avocats à plus d'une centaine de dollars l'heure. Dans les études d'avocats, rappelons-le, les plus jeunes doivent absolument facturer leurs clients à la fin de la semaine pour que l'étude fasse ses frais.

L'avocat populaire sera soucieux de respecter la liberté de la personne en évitant de lui imposer quoi que ce soit. Ainsi, après avoir décrypté sa cause, il lui proposera de raconter son histoire dans une lettre, puis il rédigera une première ébauche qu'il lui fera lire pour savoir si elle lui convient. Ensemble, ils feront les changements qui s'imposent, comme par exemple, corriger les dates ou apporter plus de détails à un incident jugé significatif.

Une fois la lettre réécrite au goût de la personne, il la laissera libre de choisir de l'envoyer immédiatement par télécopieur, ou de l'apporter chez elle et de décider ce qu'elle en fera, après l'avoir relue à tête reposée. Elle optera généralement pour un envoi immédiat, trouvant que la lettre représente parfaitement sa situation.

Naturellement, l'avocat populaire prendra toutes les précautions voulues pour éviter que la personne soit victime par la suite de représailles de la part du destinataire de la lettre, se faisant accuser de faire de fausses allégations, de déformer les faits, d'avancer des demi-vérités ou de dévoiler des noms inutilement. Les lettres seront donc d'une politesse de roi, tout en étant fermes et construites de manière à convaincre le destinataire de poser des gestes en vue de résoudre le problème en cause. D'ailleurs, le dernier paragraphe de la lettre en fait toujours la demande explicitement.

Comme c'est la personne même qui signera les lettres qui seront [51] envoyées, l'avocat populaire doit s'efforcer de se mettre dans sa peau et d'utiliser le niveau de langage qui lui convient, sans toutefois tomber dans les anglicismes, l'argot ou les expressions trop colorées. Dans bien des cas, la personne qui consulte est limitée sur le plan de la lecture et de la compréhension, ce qui fait qu'il doit être vigilant pour faire des phrases qui ne dépassent pas une dizaine de mots et simplifier le niveau de langage au maximum. Il évitera donc

les expressions comme « j'accuse réception » et « la personne susmentionnée » qui ne sont pas compréhensibles par les gens ordinaires.

À force d'écrire des lettres, l'avocat populaire vient à produire des textes ciselés qui, dans quatre ou cinq paragraphes, vont droit au but et posent les questions les plus pertinentes. Au fond, l'art de l'écriture publique consiste beaucoup plus à nommer les sentiments qui habitent la personne et qui sont bloqués qu'à reconstituer les faits de façon chronologique, même si les deux s'y retrouvent.

a. Les fonctionnaires intraitables

[Retour à la table des matières](#)

Il faut beaucoup d'adresse pour traiter avec le petit monde étouffant de la fonction publique parce que la plupart des fonctionnaires sont chatouilleux et n'aiment pas que leurs décisions soient contestées. Dans certains cas, l'avocat populaire montre aux gens comment composer avec eux en mettant des gants blancs, ce qui est dérisoire puisque normalement, ce serait aux fonctionnaires à apprendre à traiter les gens diligemment. Il est tellement simple pour les fonctionnaires de compliquer la vie des gens, et si difficile ensuite pour l'avocat populaire de colmater les brèches !

Cela dit, il est plus facile de transiger avec le fonctionnaire arrogant [52] qu'avec celui qui est sournois. Le premier est transparent et on sait de quel bois il se chauffe, mais le second est déloyal. Il fait de belles manières, mais il est résolu à avoir la peau de la personne et à prendre tous les moyens à sa disposition pour y parvenir. Il perd alors son sens du service public, son devoir d'être neutre et équitable et son souci d'assurer la considération en tout temps.

Ce qui est ironique, c'est que l'avocat populaire doit se mettre au service des fonctionnaires et leur fournir des preuves de résidences séparées, des déclarations relatives au paiement des factures de téléphone et d'électricité, l'état des contacts entre les parents et les enfants, etc. Le fonctionnaire a ensuite en main tout ce qu'il lui faut pour aller plaider la cause de ses clients devant ses supérieurs.

Évidemment, ces mêmes fonctionnaires sont outrés quand quelqu'un d'autre fait leur travail, consciencieusement et professionnellement. Ils aimeraient bien pouvoir agir en vase clos, sans subir la pression d'une personne de l'extérieur qui vient piétiner dans leurs plates-bandes et scruter leurs décisions.

Du côté des citoyens, leur expliquer en longueur quels sont les devoirs des fonctionnaires a pour effet de les rassurer. Alors que pendant longtemps, ils se sont fait rappeler leurs devoirs, et très peu leurs droits, voilà qu'enfin, la vapeur est renversée et que c'est à leur tour d'apostropher les fonctionnaires en leur remémorant leurs propres devoirs. Un fonctionnaire, par exemple, doit citer l'article de la directive, de la loi ou du règlement sur lequel il appuie sa décision, obtempérer si un citoyen demande d'accéder à son dossier et informer les gens de leur droit de recourir aux paliers supérieurs en cas d'insatisfaction.

[53]

À l'instar d'Anne Frank qui disait : « Je conserve mes idéaux car, en dépit de tout, je continue de croire que les gens sont fondamentalement bons », l'avocat populaire a la ferme conviction que les fonctionnaires, au fond, désirent faire reculer le mal au profit du bien. Sinon, il perdrait confiance dans la nature humaine. S'il le pouvait, il enverrait des lettres de félicitations à ceux qui, parmi eux, accomplissent leur besogne avec le souci d'être plus présents, plus tolérants et plus généreux à l'égard des citoyens, mais hélas ! quand cela arrive, il n'en sait rien puisque les seules fois qu'un individu réclame de l'aide de lui, c'est lorsqu'il a été malmené par des fonctionnaires dont les comportements étaient disgracieux.

Comme si l'oppression des fonctionnaires n'était pas suffisante, voilà que parfois les concitoyens eux-mêmes se mettent de la partie. Quand les voisins se rendent compte qu'un père vient visiter ses enfants et qu'il passe un certain temps chez son ex-conjointe, il n'est pas rare qu'ils fassent une plainte à l'État affirmant qu'il se passe quelque chose de louche, puisque les deux continuent à se fréquenter alors qu'ils touchent de l'assistance séparément.

Personne ne pourra jamais faire cesser ce genre de délation, mais on croirait que les fonctionnaires prendraient la peine d'aller sur place pour s'enquérir de ce qui se passe. Eh bien non, on accumule

les plaintes et un bon jour, on demande à un enquêteur d'aller faire sa ronde. Après qu'il ait créé un drame dans la famille et laissé la mère en lambeaux, l'avocat populaire doit réparer les pots cassés. Les fonctionnaires continuent à faire des victimes en jouissant d'une parfaite impunité, sans se soucier des répercussions que cela crée sur l'équilibre émotionnel des parents et des enfants.

[54]

b. Quitter avec son portfolio

[Retour à la table des matières](#)

Souvent, au début d'un entretien avec l'avocat populaire, les gens diront qu'ils ne savent par où commencer, qu'ils s'étaient préparé un scénario, puis que soudainement, tout s'est éclipsé dans leur tête. Il démarre alors l'entretien en leur posant quelques questions au sujet de ce qui leur est arrivé, ce qui a pour effet de les rassurer et de les mettre en piste. Après avoir écouté attentivement leur récit – la plupart du temps poignant, il leur dit quels sont les moyens à leur disposition et comment ils doivent procéder pour y accéder.

Quand il écrit une lettre explicative, il sait bien que les écrits restent et qu'elle pourra se retrouver entre plusieurs mains. En réalité, c'est un élément de la stratégie. Il expliquera à la personne que si elle n'a pas d'écoute ou de réponse favorable au premier palier, elle peut se servir de la même lettre pour aller au palier supérieur. Elle n'aura qu'à y ajouter une note de couverture disant : « Veuillez prendre connaissance de la lettre ci-jointe et me dire ce que vous en pensez. » Comme c'est par l'influence et la persuasion qu'il peut le mieux aider la personne, il lui remettra quelques copies de sa lettre explicative lorsqu'elle quittera son bureau. Il n'est pas sûr qu'elle les utilisera, mais le fait de savoir qu'elle a en poche un moyen de pression supplémentaire – qu'elle peut utiliser à sa guise et en temps voulu, devient en soi une source de confiance.

En relisant avec la personne la lettre en vue d'établir les faits correctement, l'avocat populaire se rend compte qu'il se passe chez elle quelque chose à un autre registre, sur le plan émotionnel. Son regard se transforme pour refléter un changement de perception et un frétill-

lement émotionnel à l'intérieur d'elle. Tout à coup, en [55] examinant le contenu de la lettre, elle découvre dans le récit de ses péripéties une logique, une clarté et une cohérence qu'elle n'avait jamais vues auparavant. C'est comme si dans l'espace de quelques secondes, sa vie se déroulait devant elle et qu'elle pouvait enfin communiquer son for intérieur au monde extérieur, sans jugement, sans colère, mais avec des mots simples de tous les jours.

Le bien-être ressenti est difficile à dissimuler. Soudainement, le regard change. Cette personne devient souriante, détendue, parfois euphorique, à l'idée qu'elle est en train de se délivrer d'une tension qui l'accablait. Un poids énorme vient d'être enlevé de ses épaules. C'est aussi comme si, soudainement, elle n'était plus « le problème », mais qu'elle avait « un problème », une nuance qui fait une énorme différence pour quiconque commence à s'imaginer, parce que rien ne se règle, qu'il est devenu un problème pour sa famille, sa communauté et les autres en général.

La personne se sent bien aussi parce qu'elle n'est pas pressée par le temps. Contrairement aux fonctionnaires qui sont souvent contraints à limiter leurs entrevues à 40 ou 50 minutes, l'avocat populaire a tout le temps du monde, et la personne le sent. L'entretien peut durer facilement deux heures, du moins dans les cas complexes. Il n'est souvent pas possible de faire le tour d'une âme dans une heure et de comprendre son univers. L'avocat populaire prend le temps qu'il faut et cela, en soi, est thérapeutique. L'individu fortement angoissé sent qu'il peut avancer à son rythme, sans qu'on ne l'énerve en gardant l'oeil sur la montre.

Rédiger la lettre explicative, comme tel, peut prendre de 30 à 45 minutes. Pendant ce temps, la personne se demande ce qui en ressortira, sachant qu'elle vit depuis un certain temps avec des [56] problèmes qu'elle considère insolubles. Sa confiance en soi est presque nulle et son espoir de voir un jour la lumière l'est tout autant. Il arrive qu'elle pleure en silence pendant que l'avocat populaire écrit la lettre, se demandant si cette consultation, qui est venue chercher le peu d'énergie qui lui restait, valait la peine, après tout.

Elle sait que l'avocat populaire est à l'écoute, ce qui est reconfortant pour quelqu'une qui a toujours l'impression que personne ne l'écoute quand elle parle, ce qui arrive souvent dans les conversa-

tions entre les citoyens et les fonctionnaires. Elle sent aussi qu'elle a un allié de taille et qu'elle dispose désormais du pouvoir des mots, ce qui lui donne un regain de confiance, une nouvelle énergie et surtout, le sentiment, pour une fois, d'être engagée dans une lutte où le rapport de forces est plus équitable.

Elle quittera le bureau de l'avocat populaire en ayant sous le bras un portfolio qui contient la lettre qu'elle vient de signer, une enveloppe adressée, un répertoire des divers paliers bureaucratiques et les coordonnées de chacun, ainsi qu'un guide concernant les droits des citoyens, et dans certains cas, une copie vulgarisée des textes législatifs pertinents.

À la fin de la séance, l'avocat populaire ne sait pas s'il doit lui demander de le rappeler ou non pour l'informer des résultats de l'intervention. Dans un sens, il devrait le faire, car cela fait partie du devoir de tout professionnel de faire une analyse critique de ses interventions en vue de les améliorer, mais d'un autre côté, quand il s'agit d'interventions à titre gracieux, et cela est le cas la plupart du temps, il y a un risque que la personne lui revienne avec d'autres demandes de services, ce qui aura pour effet d'alourdir sa tâche. [57] Déjà, plusieurs personnes, persuadées qu'il est payé par l'État pour ses services, lui diront en le quittant : « Quand j'aurai encore besoin de vous, je vous rappellerai » en voulant ainsi témoigner de leur appréciation et lui faire plaisir.

c. Confirmer le sous-entendu

[Retour à la table des matières](#)

Les personnes à faible revenu, parfois dérangées ou limitées de quelque façon, sont parmi les plus vulnérables de la société. Les entretiens au téléphone leur sont toujours défavorables car elles ne fournissent aucune preuve de ce qui leur a été dit. Le système téléphonique est effectivement insidieux puisqu'il fait des dégâts en ne laissant aucune trace derrière lui.

Par exemple, pour se débarrasser d'une personne gênante, un fonctionnaire lui fait des promesses, mais en prenant soin de ne le faire que verbalement. Cela aura pour effet de causer une déception

chez la personne quand elle fera éventuellement face à un refus d'assistance, tout en laissant une porte de sortie facile au fonctionnaire qui soutiendra qu'elle a dû mal comprendre.

On demande parfois à des employés inexpérimentés de remplacer à pied levé les fonctionnaires qui s'absentent pour des congés de maladie ou de maternité et cela aussi conduit à un désastre. Les remplaçants ne sont pas au courant de ce que les précédents ont dit ou fait et ils prennent des décisions qui chamboulent la situation financière des gens et se terminent par des accusations de trop-perçus. Faire entrer un taureau dans un jeu de quilles ne causerait pas plus de dégâts.

Les réponses verbales font en sorte que les pauvres sont perdants, [58] n'ayant aucune preuve ensuite sur laquelle ils peuvent appuyer leurs revendications. Jamais les fonctionnaires n'oseraient fournir un service verbal à un haut placé dans la société, ne serait-ce que pour se protéger eux-mêmes, mais ils le font de façon régulière avec ceux qu'ils considèrent peu instruits et donc, peu menaçants.

L'avocat populaire leur réserve une surprise puisqu'il fait tout par écrit, ce qui a pour effet d'introduire une clé dans l'engrenage. Au fond, le fonctionnaire, qui ne se donne pas la peine de confirmer par écrit ce qu'il dit au téléphone, ne mérite qu'une tape sur les doigts puisqu'il manque à son devoir comme employé de l'État.

Ainsi, pour éviter tout malentendu, l'avocat populaire recommande à ceux qui le consultent de toujours faire affaire avec les fonctionnaires par la voie de la correspondance. Cela n'empêche pas les appels téléphoniques, mais en réclamant des réponses écrites, les agents doivent faire suivre ce qu'ils viennent de dire verbalement par une lettre qui le confirme et les personnes en cause sont mieux protégées.

Un autre système destiné à ceux qui font une demande d'assistance est appelé odieusement le « service de filtrage », comme s'il s'agissait d'une usine d'épuration des eaux usées. Ce système est censé faire un premier dépistage, mais il sert souvent à refuser poliment les gens et à les renvoyer au secteur communautaire ou privé, même en sachant qu'ils n'ont aucuns moyens de se payer ces services.

Ce qui frappe, c'est la différence qui existe entre les divers systèmes établis par l'État. Quand il s'agit de services destinés à l'ensemble des citoyens, les mécanismes sont plus rodés et on est plus prudent [59] dans les réponses qu'on fournit. C'est le cas, notamment, dans les domaines du droit, de la santé, de l'éducation et des accidents au travail. Quand il s'agit par contre de l'aide au revenu et des services sociaux en général, on baisse la barre et on offre des services à rabais.

d. Le fer et la soie

[Retour à la table des matières](#)

À un bout de l'arène politique se trouvent les preneurs de décisions, et à l'autre, les influenceurs, comme les avocats populaires. Leurs tactiques ne sont pas efficaces à cent pour cent, cela va de soi, mais elles permettent toutefois d'influencer positivement la prise de décisions dans un bon nombre de cas, et c'est ce qui compte.

Le but de l'avocat populaire est toujours d'obtenir gain de cause pour la personne éprouvée et il utilise les moyens qu'il juge les plus efficaces pour y parvenir. Quoique dans la plupart des cas, il réussisse à gagner la cause en faisant appel au gros bon sens, il n'hésite pas à recourir à l'occasion aux arguments massue, et même, dans les cas extrêmes, à l'intimidation, pour faire plier la règle, si cela s'avère nécessaire.

Autant que possible, on n'utilise pas la tactique de l'affrontement direct puisqu'elle suscite la confrontation, et de toute façon, il n'est pas sûr que la personne éprouvée en bénéficierait en bout de ligne. Il est préférable qu'elle expose ce qu'elle entend faire pour améliorer sa situation, laissant aux fonctionnaires le soin de réagir. Pour une fois, elle n'est plus à la remorque de plans qui lui sont imposés et les fonctionnaires sont la défensive puisqu'ils doivent soit accepter son plan ou justifier pourquoi celui-ci n'est pas réalisable.

[60]

Même si les règles sont établies de façon à exercer une contrainte sur les fonctionnaires, ils ne devraient pas se sentir obligés de les

suivre servilement. Ils ont trop souvent tendance à se rabattre sur elles pour justifier leur inaction, alors qu'ils devraient aviser leurs supérieurs des circonstances qui font que telle règle ne peut s'appliquer dans un cas précis et les risques à prévoir en n'y dérogeant pas. Comme le dit le proverbe, celui qui veut faire quelque chose trouve un moyen, alors que celui qui ne veut rien faire trouve une excuse.

Quand le temps le lui permet, l'avocat populaire met en cause la loi, la politique ou la règle qui est la source du problème. Il fait venir les pièces justificatives sur lesquelles l'agent s'est basé pour prendre sa décision, comme par exemple une copie du règlement ou de la directive en question. Il peut décider, par exemple, de se procurer une copie de documents administratifs tels que les manuels de politiques. En cas de refus, il n'a qu'à en faire la demande au ministre en vertu de la Loi sur le droit à l'information, et il l'obtient.

Cela, cependant, n'est pas possible lorsqu'une personne a été laissée sans revenu pendant un certain temps et déclarée inadmissible à l'assistance. Il doit alors sortir les gros canons et mettre en marche une stratégie de branle-bas de combat visant à faire renverser la décision.

Un jour, une personne s'est plainte qu'elle avait demandé de l'assistance et qu'il lui avait fallu attendre quinze jours avant d'avoir un rendez-vous avec un agent de l'aide au revenu. Quand finalement, elle a pu le voir et obtenir de l'aide, il a décidé de ne lui verser de l'assistance qu'à partir de la date du rendez-vous, et non [61] de la date de son appel. L'avocat populaire a indiqué au ministre qu'il était illégal de la priver de bénéfices garantis par la Loi. La politique a par la suite été changée et les fonctionnaires ont commencé à verser de l'assistance à partir de la date de la demande initiale, plutôt que de la date du contact avec l'agent.

Chaque fois que cela est possible, l'avocat populaire essaie d'éviter d'invoquer les aspects juridiques pour faire appel plutôt à la raison et aux obligations morales du ministre. Dans un cas particulier, un individu s'était fait dire qu'il devait avoir une adresse fixe avant de pouvoir toucher de l'assistance. L'avocat populaire a pointé l'incohérence qui se cachait derrière cette politique en indiquant qu'il est impossible qu'une personne se trouve un logement sans avoir les moyens de le payer. Dans ce cas, pour sauver les apparences et évi-

ter de changer la politique en cours, le ministre a consenti à verser de l'assistance en expliquant que son pouvoir ministériel l'autorisait à agir ainsi puisqu'il s'agissait d'une situation d'urgence. L'avocat populaire est toutefois revenu à la charge en réclamant que la politique elle-même soit modifiée pour pouvoir ainsi régler le problème définitivement.

Cela dit, les lettres que composent l'avocat populaire ne sont pas toujours cinglantes. Un peu d'ironie peut parfois aider la cause. Un jour, quelqu'un affirmait qu'il avait fallu quatre intervenants pour lui donner le service qu'il réclamait. L'avocat populaire en a profité pour écrire une longue lettre au ministre en ridiculisant le système d'accès : une évaluation initiale par un intervenant à l'accueil qui dirige l'individu vers le programme concerné, qui le renvoie ensuite à un organisme privé, qui le refile à son tour à un travailleur contractuel qui est censé offrir le service réclamé.

[62]

Parfois aussi, l'avocat populaire tend un piège, ce qui donne généralement de bons résultats. Un couple, par exemple, s'était séparé et les agents de l'aide au revenu refusaient de l'assistance aux parents parce qu'ils s'étaient séparés à l'amiable. L'avocat populaire, dans sa lettre, a offert ses services pour aider à rédiger un modèle d'entente de séparation que le ministère pourrait ensuite utiliser dans de telles situations. Le couple a eu de l'aide immédiatement et la politique a été changée sans cérémonie, car on ne tenait pas à ce que l'avocat populaire se mêle davantage de cette histoire.

Dans un autre cas, où un individu ne réussissait pas à payer sa facture d'électricité et risquait d'être débranché, l'avocat populaire a proposé au ministre de conclure une entente avec Énergie NB selon laquelle le paiement de l'électricité serait dorénavant prélevé directement à la source, c'est-à-dire du chèque d'assistance, moyennant une garantie de non débranchement. L'avocat populaire s'est offert pour aider à négocier l'entente en question. Encore là, le ministre ne tenait pas à faire entrer le loup dans la bergerie et la cause a été réglée rapidement.

Un jour, une personne s'est plainte auprès de l'avocat populaire qu'un enquêteur de l'aide au revenu la harcelait. En écrivant une lettre au ministre, l'avocat populaire lui a demandé de lui faire parvenir

le code de conduite autorisant les enquêteurs à exercer des pressions morales pour extorquer des renseignements ou, dans le cas contraire, l'interdiction de le faire. Le ministre s'est trouvé pris dans un étau. S'il disait qu'il n'y avait pas de code, il paraissait mal, s'il disait qu'il en existait un, il devait en faire parvenir une copie.

N'oublions pas, enfin, la force des renforcements positifs, comme les louanges, par exemple. Faire parvenir au fonctionnaire qui le [63] mérite une lettre de félicitations a généralement pour effet de l'amener à prêter une oreille plus attentive à ce que les citoyens tentent de lui faire comprendre. Chose certaine, sa collaboration est assurée par la suite pendant un bon bout de temps.

e. Percer la forteresse

[Retour à la table des matières](#)

L'avocat populaire ne manque pas d'ingéniosité quand vient le temps de percer la forteresse administrative pour y faire entrer le jugement et la compassion.

Il n'y a rien de plus intimidant pour les destinataires de la correspondance que de savoir que des copies sont envoyées à d'autres comme le premier ministre, les partis de l'opposition, les députés, le vérificateur général, les défenseurs des droits et les diverses commissions ayant pour mission de protéger l'intérêt public, sans compter les médias, il va sans dire.

Une tactique, combien cruelle mais efficace, consiste à ajouter à la liste des copies envoyées un certain nombre de destinataires dont l'identité n'est pas dévoilée. Il suffit d'inscrire au bas de la lettre la mention : « copies à d'autres individus et organismes intéressés ». Cela a un effet intimidant puisque le destinataire principal ne sait pas dans quelles mains la lettre qui lui est destinée va tomber.

Une bonne façon de gagner du temps et de forcer la concertation est de faire des envois concomitants. La même lettre est acheminée à deux ministres par exemple, en inscrivant leur nom au haut de la lettre et en demandant qu'ils se concertent avant de faire parvenir leur réponse.

[64]

Une tactique fructueuse est celle qui consiste à estampiller la mention « personnel et confidentiel » sur l'enveloppe quand une lettre est destinée à un ministre, à un directeur général ou à un président d'entreprise. De cette façon, aucun subalterne n'ose ouvrir la lettre et il y a moins de risques que la lettre languisse sur le bureau d'un employé avant d'être remise à son destinataire.

Les organismes de protection comme le commissaire aux plaintes contre la GRC, le représentant du public concernant les entreprises publiques et le commissaire aux langues officielles sont d'excellents recours puisqu'ils mettent le gouvernement sur ses gardes. Les plus audacieux se servent de l'information qui leur est communiquée pour faire leurs propres représentations en temps et lieu. Un organisme qui se montre particulièrement attentif et empressé à aider est la Commission pour la protection des consommateurs. Elle se distingue des autres par son désir de tout faire pour assurer la meilleure défense possible à ceux qui réclament ses services.

L'ombudsman, le défenseur des enfants et des jeunes et le défenseur en matière d'assurances sont également des ressources précieuses pour l'avocat populaire car ils attribuent à chaque plainte déposée une attention particulière.

L'ombudsman est le fidèle allié de l'avocat populaire quand vient le temps d'obtenir des redressements dans les agissements de la fonction publique. Le bureau de l'ombudsman constitue généralement une menace pour les ministres et les sous-ministres qui n'aiment pas le voir s'ingérer dans leurs rapports avec les citoyens. Quand les réponses aux lettres tardent à venir, une simple demande d'intervention adressée à son bureau produit [65] généralement de bons résultats. Dès que les sous-ministres ont vent que l'ombudsman est de la partie, ils ne tardent pas à faire leurs devoirs. Ils ne tiennent pas à ce que deux autres parties viennent s'interposer entre eux et les citoyens, à savoir l'avocat populaire et l'ombudsman.

Dans certains cas, l'avocat populaire doit pour obtenir de l'aide tordre le bras des fonctionnaires en les menaçant de porter l'affaire au coroner, si jamais une personne décède, faute d'assistance, et que le décès est suivi d'une enquête. Parfois aussi, il doit plaider une défense de nécessité, si quelqu'un a reçu un coup de main sans

l'avoir déclaré, uniquement pour pouvoir survivre, un geste qui sera peut-être considéré illégitime par l'État, mais que la plupart des gens considèrent licite. Il n'y a jamais de moyens excessifs quand vient le temps de sauver une vie humaine ou de prévenir l'aggravation d'une situation qui a déjà atteint un point critique.

Une difficulté, dans bien des cas, est de fournir des preuves financières sous forme de pièces justificatives. Il arrive que les personnes qui sont en état de manie se débarrassent de tout, dans un désir de faire le grand ménage dans leur vie, ce qui fait qu'ensuite, elles se retrouvent sans aucune preuve pour appuyer leur cause. L'avocat populaire fait souvent face à cette situation, non seulement dans le cas de personnes souffrant de manie, mais également chez celles qui, par habitude, jettent leurs papiers au fur et à mesure qu'elles les reçoivent. Dans ce cas, il doit reconstituer les preuves par le biais de déclarations solennelles de la part de la personne à l'effet qu'elle a bel et bien acheté tel ou tel bien ou produit ou payé pour tel ou tel service.

Si une telle déclaration n'est pas jugée une preuve suffisante, il [66] devra alors soumettre les raisons qui expliquent pourquoi il n'est pas possible de produire des reçus, comme lorsque les gens déménagent, se séparent ou sont victimes d'un incendie ou d'un vol. Advenant encore un refus, il devra se rabattre sur la raison et les règles de la justice naturelle. Comment peut-on refuser de faire justice à une personne qui a eu l'infortune de perdre ou de détruire ses documents de façon involontaire ?

f. Les visites à domicile

[Retour à la table des matières](#)

Les visites à domicile sont pratiquement nécessaires dans le cas de ceux qui n'ont aucun moyen de déplacement. Bien qu'onéreuses en temps, elles ont ceci de particulier qu'elles fournissent un éclairage sur le vécu des gens que l'avocat populaire ne pourrait jamais obtenir quand les entretiens ont lieu dans le cadre de son bureau. Dès qu'il met le pied dans la maison, il saisit du premier coup d'oeil une foule d'éléments se rapportant au mode de vie, à l'organisation

du domicile, aux personnes présentes, et surtout, aux interactions et aux dynamiques familiales qu'il n'aurait pas été en mesure de saisir autrement.

Un jour, un avocat populaire est arrivé quelque part pour rendre visite à une dame éprouvée. Or, le voisin, qui vivait seul dans une minuscule maison, et dont la seule occupation durant la journée était de se promener d'une maison à l'autre pour causer – mais surtout pour écouter, est survenu, sans s'annoncer. L'avocat populaire devait décider s'il allait composer avec lui ou lui demander de se retirer. À proprement parler, il n'était pas un membre de la famille, mais ses liens avec elle étaient si forts, qu'il en était manifestement un membre par extension. Dans ce cas, comme la famille insistait pour qu'il reste, l'avocat populaire l'a [67] traité comme les autres, mais quelques minutes après, il quitta d'un coup de vent, aussi rapidement qu'il était entré.

Dans le cas de maisons très modestes, le travail de l'avocat populaire peut s'avérer être un véritable exploit. Parfois, il apporte avec lui un répertoire de noms et d'adresses, des formulaires de consentement et une imprimante et un ordinateur portatifs pour pouvoir faire le travail d'écriture sur place, ce qui devient compliqué quand la table de la cuisine est encombrée, qu'il y a des animaux qui circulent un peu partout, que la radio et le téléviseur sont ouverts à pleine puissance, que le téléphone sonne sans interruption et qu'il y a un va-et-vient de personnes qui entrent et sortent du logis.

Il doit alors composer du mieux qu'il peut avec la situation, à commencer par demander aux gens de baisser le volume des appareils, puis de se débarrasser du chat qui se promène sur la table et qui se frôle sur l'ordinateur. Il demandera aussi de faire sortir le chien qui aboie sans arrêt, même si les gens disent qu'il n'y a rien à craindre, car il n'a pas mordu personne depuis longtemps.

La tâche est complexe puisqu'il doit recueillir les renseignements, converser avec les gens de la maison, leur proposer diverses possibilités d'arrangement et écrire les documents tout à la fois. Il est continuellement interrompu par les gens qui, sentant un certain soulagement, en profitent pour s'ouvrir et lui raconter tout ce qui ne va pas dans leur vie personnelle et leur famille. Il essaie de les écouter et de les comprendre, mais il faut aussi qu'il se concentre sur la

lettre qu'il est en train d'écrire, un art plus difficile qu'on pourrait le croire.

[68]

S'il demande aux gens de cesser de parler temporairement pour lui permettre de mieux se concentrer, il n'est pas sûr qu'ils reprendront plus tard ce qu'ils voulaient lui dire. C'est la baisse de tension qu'ils ressentent, à ce moment précis, qui les incite à parler. Une fois le travail terminé, il se peut qu'ils n'aient plus envie de s'ouvrir et l'occasion d'exprimer aussi ouvertement leurs problèmes ne reviendra plus.

Dans d'autres cas, c'est l'absence de nervosité qui frappe l'avocat populaire. Celle-ci peut être aussi déstabilisante qu'un excès de nervosité. Pendant qu'il essaie d'écrire sa lettre, la famille vaque à toutes sortes d'autres occupations, comme continuer à monter l'arbre de Noël, comme si rien ne se passait. Cette attitude, totalement déconcertante, a pour effet de le déconcentrer, car pour lui, il serait normal que les membres de la famille abandonnent leurs autres activités pour s'occuper du problème qui les assaille. Il veut bien croire que la diversion est un exutoire au stress, mais il préférerait qu'ils profitent de sa présence pour régler les problèmes pour lesquels il est venu les rencontrer.

g. Les couples séparés

[Retour à la table des matières](#)

La loi concernant l'aide au revenu, au Nouveau-Brunswick, a été conçue à une époque où les situations familiales étaient relativement stables à comparer à ce qui se vit actuellement. Il n'est pas rare aujourd'hui que des gens se rencontrent, entreprennent une vie de couple, mettent au monde des enfants, puis finalement se séparent, sans jamais avoir été mariés. Ils le font sans aucune formalité, mais quand vient le temps de recourir à l'aide au revenu, les choses se compliquent.

[69]

Le pire – et cela peut paraître paradoxal, c’est quand ces couples décident de se séparer à l’amiable. Les fonctionnaires les soupçonnent alors de connivence et de vouloir profiter du système pour avoir plus d’assistance, chacun de son côté, tout en continuant à se fréquenter. Ils les laissent souvent sans aide, même pour le parent qui a la charge des enfants, leur disant de porter la décision en appel s’ils sont insatisfaits.

Ce qu’il faut faire dans un tel cas, c’est expliquer minutieusement aux fonctionnaires quelle est la situation exacte de ce couple, comment ils ont vécu ensemble, de quelle manière ils se sont séparés, les diverses unions précédentes que chacun a eues, les tourments qu’ils ont connus, et surtout, les raisons qui les ont amenés à se séparer à l’amiable.

Ce geste, l’avocat populaire devra le refaire des centaines de fois au fil des années parce que la fonction publique n’aime pas changer ses règles, même quand elles sont inadéquates et qu’elles ne font pas justice aux gens. Elle n’aime surtout pas découvrir le fond des choses, car cela risquerait de compliquer la prise de décisions.

Les parents, qui ont à leur charge un enfant atteint d’un retard du développement ou d’un handicap sur le plan émotionnel ou physique, doivent s’occuper des problèmes de leur enfant en plus des leurs. Ils ont les mêmes difficultés que celles des autres parents, mais ils doivent en plus voir aux nombreux déplacements à Halifax, à Moncton ou à Montréal, trouver une gardienne, réserver une chambre d’hôtel et amener leur enfant aux divers rendez-vous, souvent sans pouvoir utiliser leur langue maternelle. La surcharge sur les épaules de ces parents est extraordinaire et leur rythme de vie est épuisant, d’autant plus qu’ils ont souvent eux-mêmes des [70] ennuis de santé.

Ces diverses obligations pèseraient lourd sur n’importe quels parents, mais quand ils n’ont pas d’argent et qu’ils doivent constamment arracher des sous aux fonctionnaires, cela devient un véritable cauchemar. Les fonctionnaires agissent comme s’ils devaient payer ces dépenses de leur poche et ils font rarement les démarches auprès des paliers supérieurs pour faire valoir les besoins particuliers des parents. Pourtant, ces mêmes fonctionnaires sont pleins de largesse quand il s’agit d’utiliser les fonds publics à leurs propres fins, com-

me lorsqu'ils se servent copieusement de l'équipement du bureau pour s'envoyer des blagues durant les heures de travail.

L'avocat populaire sait bien que les mesures législatives confèrent à l'État le pouvoir de déroger des règles établies s'il le juge à propos, et de verser de l'assistance supplémentaire pour répondre à des besoins précis. Il se sert donc de cette disposition de la loi chaque fois qu'il le peut, et dans bien des cas, les décisions sont renversées à la faveur des personnes éprouvées.

h. Aider les personnes dérangées

[Retour à la table des matières](#)

Comme il est difficile pour une famille de voir l'un de ses membres souffrir sans être capable de l'aider ! C'est pourtant ce qui arrive dans tous les cas où un parent ou un enfant en mal de vivre ferme la porte en disant être capable de se débrouiller seul. D'une part, il y a la liberté de décider soi-même ce qu'on veut, et la loi protège l'individu à cet égard. D'autre part, on retrouve la famille et son désir d'alléger la souffrance de la personne et la sienne du même coup.

[71]

Dans bien des cas, ce sont les proches – plutôt que la personne dérangée, qui communiquent avec l'avocat populaire et qui sollicitent ses services pour qu'il vienne en aide à leur bien-aimé. Les proches sont généralement aussi en détresse que la personne éprouvée : ils vivent beaucoup d'angoisse, sont préoccupés par ce qui arrivera à leur parent, leur enfant, leur frère, leur soeur, ou même leur ami.

L'avocat populaire doit passer du temps avec la famille à traiter de son sentiment d'impuissance qui l'envahit complètement. Il doit chercher avec elle des moyens de rejoindre la personne éprouvée, soit en passant par des amis avec qui elle a encore un lien de communication, soit en tentant de la convaincre de consulter son médecin de famille ou un autre professionnel en qui elle a confiance.

L'angoisse tombe à mesure que la famille commence à voir les possibilités d'aide qui s'offrent à elle. Elle se sent soulagée quand l'avocat populaire lui propose de se déplacer et d'aller lui-même à

domicile rencontrer la personne dérangée. Quand la famille quitte son bureau, elle sent qu'elle a un poids de moins sur les épaules. Elle sait ce qu'il est possible de faire et comment le faire, et surtout, qu'elle peut compter sur l'aide de l'avocat populaire et qu'elle peut revenir le voir, au besoin, ou lui demander de venir à domicile pour lui porter secours.

Ce que l'avocat populaire cherche à faire, c'est de trouver des gens qui sont prêts à chercher une solution au problème, et toute personne de bonne volonté, ayant une proximité affective avec la personne en mauvaise passe, peut devenir à cet égard un puissant allié.

[72]

Il tentera toujours de faire ce qui est le plus naturel possible, sachant que plus les gens sont au naturel, plus son travail sera bénéfique. Il capitalise aussi sur les liens d'appui familiaux qui sont d'une importance capitale pour les personnes en difficulté, surtout celles qui s'isolent. Dans la plupart des cas, il aura un entretien en privé avec la personne en détresse, puis il rencontrera la famille pour la mettre au courant de ce qui en ressort, sauf si la personne lui demande expressément de ne pas parler à sa famille, ce qui n'arrive que très rarement. Ainsi, tous les membres de la famille travaillent ensemble à la recherche d'une solution.

i. La confidentialité paralysante

[Retour à la table des matières](#)

L'un des grands obstacles auxquels les avocats populaires sont confrontés en voulant aider leurs concitoyens est la barrière de la confidentialité. Bien des fonctionnaires ne se rendent pas compte qu'en suivant servilement les règles de la confidentialité, ils briment affreusement d'autres droits d'égale importance, en particulier le droit d'une personne à être assistée quand elle est en danger. Il y a lieu parfois de limiter les libertés au nom de valeurs jugées plus importantes.

Les ministres prennent un malin plaisir à rappeler aux avocats populaires les règles relatives à la confidentialité et la nécessité d'avoir des consentements avant de pouvoir leur transmettre des renseignements au sujet d'individus. Une telle mise en garde est superflue puisque les seules informations que les avocats populaires réclament de l'État sont celles du domaine public, comme des statistiques, des politiques ou des prises de position officielles. Il y a moyen, par contre, pour les avocats populaires de prendre leur douce revanche. Quand ils déposent une plainte [73] d'ordre général et que le ministre cherche à savoir le nom de la personne en cause, ils peuvent alors gentiment lui rappeler qu'ils regrettent mais qu'ils sont astreints aux règles de la confidentialité.

Si l'avocat populaire parle rarement de confidentialité, ce n'est pas parce qu'il n'y croit pas, mais parce que c'est souvent une embûche qui l'empêche d'aider les gens dans le besoin. Dans la plupart des cas, il invitera l'individu à remettre lui-même une copie de la lettre explicative qu'il vient d'expédier à un directeur ou à d'autres personnes qui sont susceptibles de l'aider, comme son député, son médecin, les travailleurs sociaux, les créanciers, etc., selon la nature du problème, il va sans dire.

L'exemple suivant illustre bien le problème que cause la loi sur la confidentialité. Une femme âgée avait un fils souffrant d'une déficience intellectuelle qui habitait avec elle. C'est elle qui s'en occupait, de peine et misère puisqu'elle était malade et à bout de ressources. Chaque fois qu'elle voulait communiquer avec le gouvernement au sujet de l'assistance de son fils, on lui répétait que c'était lui le client, et non elle, et qu'on ne pouvait donc lui divulguer les renseignements qu'elle sollicitait. C'est ainsi que pendant des années, son fils n'a pu accéder au taux d'assistance supérieur réservé à ceux qui ont une invalidité permanente puisqu'il ne pouvait faire la demande lui-même. Sa mère n'était même pas informée que cette forme d'assistance existait. Les fonctionnaires avaient décidé que c'était au fils à faire reconnaître son invalidité, et s'il ne pouvait y réussir par ses propres moyens, tant pis !

On comprend facilement pourquoi certaines personnes s'emportent et passent à l'attaque quand elles font face à de telles aberrations. Pire encore, parce que le fils n'était pas capable de demander lui-même [74] que son invalidité soit reconnue, on le clas-

sait dérisoirement parmi ceux qui sont « en transition vers l'emploi », et donc, son taux d'assistance est demeuré pendant des années inférieur à celui qu'il aurait dû être, privant la famille d'une source de revenu supplémentaire dont elle avait grandement besoin.

[75]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

Chapitre 4

L'ESPRIT QUI ANIME

« Nous ne savons pas si nos gestes et paroles sauvent des vies, mais nous savons pour sûr que le silence tue. » (Médecins Sans Frontières)

[Retour à la table des matières](#)

Un avocat populaire avait déjà rencontré des milliers de personnes dans le cadre de son travail quand un jour, une dame, au terme d'une entrevue, l'a apostrophé en lui posant la question suivante : « Pourquoi fais-tu ce que tu fais ? ». Cette question l'a hanté pendant longtemps, car cette dame, sans le savoir, lui avait posé l'une des questions les plus importantes qui soient. Cette quête existentielle effleure l'esprit de tous, à certains moments, mais elle est le plus souvent balayée sous le tapis, ce qui fait qu'on ne s'y attarde pas. Une fois posée ouvertement, cependant, il est plus difficile de s'y soustraire et elle a pour effet d'obséder. C'est toutefois une bonne obsession, si l'on veut, puisqu'elle oblige à mettre à découvert une facette de la réalité qui a tendance à rester enfouie dans le subconscient.

En questionnant l'avocat populaire au sujet de sa motivation, la dame est venue réveiller le lion qui dormait en lui. Elle lui a finale-

ment rendu service, car elle a mis le doigt sur une partie de lui-même qu'il avait tenue pudiquement cachée jusqu'à ce jour. Il y a, dans chaque avocat populaire, beaucoup de non dit qui ne [76] cherche qu'à faire surface et à s'exprimer, pour donner un sens à ce que nous faisons. C'est ce que nous aborderons dans ce dernier chapitre.

a. Confort et réconfort

[Retour à la table des matières](#)

Peu de gens s'opposent à l'idée que l'essentiel du bonheur humain réside dans la recherche du confort et du réconfort. Le confort comprend la capacité de demeurer en santé, de récupérer et de produire de l'énergie, de mobiliser les ressources matérielles nécessaires à son existence, de s'établir, puis de s'organiser dans la vie. Quant au réconfort, il faut, pour y goûter, pouvoir jouir d'un réseau de soutien, rester en lien avec ses proches, s'intéresser à son entourage, développer sa conscience, trouver des moyens d'expression, contrôler sa sensibilité, et se sentir accepté, aimé et valorisé.

Ce sont ces deux grands objectifs, c'est-à-dire le confort et le réconfort, qui guident l'avocat populaire quand il rédige des lettres au nom de ses concitoyens. Il sait bien que s'il réussit à améliorer un tant soit peu les conditions matérielles de vie des gens et que du même coup, il établit un contact humain significatif avec eux, il aura accompli sa mission.

Il s'opère quelque chose de magique dans la relation qui s'établit entre un aidant et un aidé : un flux d'énergie passe entre les deux, autant dans un sens que dans l'autre. Ce sentiment, en soi, est la source d'un grand réconfort. Ce pont, qui s'ouvre soudainement entre deux personnes humaines, dépasse évidemment le cadre du temporel, du matériel, du social et de l'intellectuel puisqu'il est du ressort de la spiritualité. Ce sont, en réalité, des esprits qui [77] communiquent entre eux, bien plus qu'un émetteur et un récepteur de paroles.

Quand la personne aidée relit la lettre qu'a préparée l'avocat populaire, il se produit généralement un effet de surprise et de satisfaction indescriptible, comme nous l'avons vu. Souvent, pour la pre-

mière fois depuis longtemps, elle se sentira écoutée, comprise et secourue. En s'illuminant, ses yeux révèlent qu'elle vient d'apprendre quelque chose. Comme l'affirme si bien un proverbe amérindien : les yeux disent parfois des mots que la langue ne peut prononcer.

Parfois, une dame sera tellement ravie qu'elle s'approchera de l'avocat populaire pour lui montrer son affection et son appréciation en l'embrassant, mais elle se retiendra en raison des règles de bienséance. Chez les hommes, les plus hardis lui diront qu'ils ne l'oublieront pas s'ils obtiennent gain de cause et qu'ils lui apporteront de la truite ou du homard si jamais ils passent de nouveau devant chez lui, quoique quelques-uns seulement tiendront promesse.

Cette nouvelle confiance a pour effet de les décontracter et ils retrouvent soudainement une énergie perdue. La charge affective qu'ils reçoivent a un effet stupéfiant, surtout chez ceux qui ont subi pendant longtemps une carence émotionnelle qui les empêchait de voir clair et qui les amenait à croire qu'il n'y avait plus rien à faire pour défendre leur cause.

Cette immense gratitude témoignée par les gens ordinaires touche l'avocat populaire. En rejoignant les gens dans ce qu'ils ont de plus profond, c'est-à-dire leur image de soi, et en constatant le bien qu'il [78] leur fait, il ne peut faire autrement qu'en être lui-même touché. Au fond, pour lui, c'est le sentiment du devoir accompli qui importe le plus, mais tout de même, comment peut-il rester indifférent quand la réaction de la personne aidée passe des larmes de joie à l'euphorie ? Personne ne peut rester impassible face à autant d'exaltation à la suite d'un service rendu.

Il sait bien que ses lettres aideront à procurer un certain confort matériel, mais il se rend compte que c'est la dimension du réconfort qui est la plus importante. Ce qui est ressenti est beaucoup plus important que ce qui est acquis.

Ceux qui manquent du nécessaire finissent par emprunter et s'endetter davantage, s'ils sont mal pris, mais dans ce douloureux processus qui consiste à assurer leur subsistance, la présence de quelqu'un qui les écoute, les comprend et les aide concrètement et avec ardeur fait toute la différence.

La présence humaine, à elle seule, ne suffit pas, mais elle fait des prodiges. Bien des accompagnants de personnes en fin de vie le diront : leur seule présence, sans qu'ils aient à dire quoi que ce soit, est porteuse d'un sentiment réconfortant qui dépasse tout ce qu'il est possible d'exprimer par le geste ou la parole. Pour reprendre les mots de C. N. Bovee, la présence, comme la bienveillance, est « un langage que les muets peuvent parler et que les sourds peuvent entendre ». Les gens aiment sentir que l'on s'occupe d'eux. Les renvoyer à un site sur Internet, surtout quand elles sont angoissées et que leur niveau de scolarité est faible, équivaut ni plus ni moins à un refus d'assistance.

L'avocat populaire offre d'abord à la personne en difficulté sa [79] présence, ce qui n'est pas peu dire. Il est là, quand l'autre a besoin de lui. Avant même de prendre la plume, il lui donne son temps, son attention et son écoute, en d'autres mots, il s'occupe de l'âme humaine. Les gens fortement éprouvés ont besoin de sentir que leur âme est rejointe dans les interventions qui leur sont destinées, autrement, ils ne se sentent pas compris.

Ainsi, en travaillant sur les deux plans à la fois, celui du confort et du réconfort, les avocats populaires fournissent d'abord à ceux qui les consultent des outils pratiques pour qu'ils puissent se tenir debout face à l'autorité, mais ils leur permettent également de se remobiliser et d'enrichir leur vie émotionnelle. La mission ne consiste donc pas uniquement à dépanner les gens, mais aussi à les aider à vaincre la peur, à affronter ceux qui exercent un pouvoir quasi absolu sur eux et à plaider leur cause en s'expliquant par l'écrit.

b. Un processus libérateur

[Retour à la table des matières](#)

Alors qu'un écrivain public se limite habituellement à aider la personne en difficulté à communiquer de l'information écrite aux fonctionnaires ou aux élus, l'avocat populaire va plus loin en se servant de ce moyen pour aider la personne à reprendre confiance en elle. À prime abord, un non initié peut difficilement faire la différence entre les deux types d'interventions, puisque dans les deux

cas, l'individu quitte le bureau avec une lettre en main. Ce qui est différent, ce sont les aspects thérapeutique et sociopolitique qui viennent s'ajouter dans le cas de l'avocat populaire.

En premier lieu, il explique à la personne qui consulte les rouages de la bureaucratie et lui indique les endroits où elle peut s'adresser [80] pour avoir une force de frappe, la laissant libre de décider de la stratégie qu'elle veut adopter. Ce faisant, il la fait participer le plus possible, ce qui est bénéfique en soi. Après tout, ce n'est pas parce qu'elle cherche ses mots qu'elle est sans idées.

L'avocat populaire part de l'idée que toute personne qui s'adresse à la fonction publique est en droit de recevoir une réponse. Cet élément n'est pas négligeable, car c'est souvent par ce moyen que la personne éprouvée aura l'avantage. Pour réussir à obtenir une réponse, l'avocat populaire devra peut-être envoyer deux ou trois rappels, et même recourir aux services de l'ombudsman, car la fonction publique actuelle, au Nouveau-Brunswick, est réputée pour tarder à répondre aux lettres des citoyens, surtout celles qui sont adressées à l'entourage des ministres.

Dans certains cas, l'avocat populaire recommandera à la personne éprouvée de s'adresser au ministre concerné par l'entremise de son député, sachant que les ministres répondent généralement aux lettres des députés en priorité. Certains députés rendent un service inestimable à leurs commettants en se faisant leur porte-parole auprès des instances concernées. Dans d'autres cas, l'avocat populaire suggèrera d'envoyer une lettre à l'opinion du lecteur ou de déposer une plainte aux divers mécanismes d'appel.

Les avocats populaires qui se servent de l'écriture comme moyen d'intervention sont unanimes à dire qu'un effet thérapeutique transcende le résultat attendu. Derrière une démarche qui ne paraît être rien d'autre qu'une simple correspondance administrative, il se trouve un puissant geste d'affirmation qui dérangera les autorités et qui pourra même aller jusqu'à les agacer au plus haut point.

[81]

Quand l'individu se présente au bureau de l'avocat populaire, il a le sentiment que sa situation est tellement complexe qu'il est impossible de l'exposer clairement, succinctement et logiquement sous

une forme écrite. Et voilà que dans une lettre d'une page, tout y est. Les épreuves de la vie y sont relatées de façon à ce que n'importe qui ayant du jugement soit capable d'en saisir la portée. La personne aidée pousse alors un immense soupir de satisfaction. Souvent, ce qui empêche les gens de s'affirmer par l'écrit, c'est qu'ils ne se sentent pas capables de faire les nuances nécessaires et qu'ils craignent les représailles, comme nous l'avons indiqué plus haut.

Il y a des gens pour qui l'écriture est si ardue qu'ils s'imaginent qu'il faut deux ou trois jours pour écrire une lettre. Ils demandent à l'avocat populaire de garder leurs papiers et disent qu'ils reviendront quelques jours plus tard, quand la lettre sera rédigée. L'avocat populaire leur explique que cela n'est pas nécessaire puisqu'il peut rédiger la lettre immédiatement. Il suit ainsi les conseils de François Gargnon qui affirmait que le premier secret de l'efficacité consiste à entretenir une franche répulsion pour l'inachevé, car celui-ci est un dévoreur d'énergie.

Bien souvent, la personne qui était arrivée anxieuse, démobilisée, apeurée et en pleurs quitte en souriant, affichant un air de satisfaction et de confiance en soi, se sentant prête à affronter la bureaucratie. Cela indique que durant l'heure ou deux qu'a duré l'intervention, un changement s'est produit et l'estime de soi de cette personne a fait un bond de l'avant. Le sentiment d'impuissance qui régnait au début a cédé le pas à une volonté ferme d'agir.

[82]

c. Place au mystère

[Retour à la table des matières](#)

Au terme de ce livre, il subsistera sans doute un questionnement parce qu'il y a un élément mystérieux qui fait partie du contact humain et qui échappe à la rationalité. C'est le même mystère que l'on rencontre dans une graine de semence qui devient une magnifique plante, sans qu'elle ne sache comment elle y parvient.

Ne pas pouvoir tout expliquer n'enlève rien à la valeur de nos gestes, mais indique simplement que dans nos échanges interperson-

nels, il y a des éléments qui nous dépassent tous, une force que l'on puise dans quelque chose de plus grand que nous et qui nous incite à aider nos semblables à sortir de l'abîme.

« La plus belle chose que nous puissions avoir, disait Einstein, est le mystérieux. C'est la source de tout véritable art et science. Celui qui est étranger à cette émotion, qui ne peut plus s'arrêter pour s'interroger et rester captivé d'admiration, est pratiquement mort. Ses yeux sont fermés. » Il ajoutait que tout ce qui compte dans la vie ne peut être compté et que tout ce qui peut être compté ne compte pas forcément, une vérité qui illustre parfaitement le rôle de l'avocat populaire.

Au fond, c'est sa conscience sociale et sa capacité d'indignation qui amènent l'avocat populaire à reprendre chaque jour son métier et à repousser encore d'un millimètre les limites de l'inhumanité. Pour paraphraser Ruth Fishel, pour lui, l'ascenseur qui mène aux solutions faciles ne fonctionne pas. Il doit prendre l'escalier et le monter une marche à la fois, jusqu'au plus haut palier. Rappelons ici cette phrase du dramaturge Claude Gaultier qui fait dire à l'un de ses personnages qu'il faut poser des actes d'une si complète [83] audace, que ceux mêmes qui les réprimeront devront admettre qu'un pouce de délivrance a été conquis pour tous.

Quand les droits les plus fondamentaux ne sont pas respectés, la dignité est bafouée et c'est l'âme humaine qui se trouve piétinée. L'avocat populaire se met dans la peau de ceux qui sont relégués au rôle de citoyens de seconde classe. Pour reprendre les mots du général Roméo Dallaire, son âme cherche à communier avec la culture de ceux qu'il aide.

d. La dignité par l'équité

[Retour à la table des matières](#)

Il n'y a rien qui puisse remplacer le sentiment d'avoir fait tout son possible pour corriger une injustice, si petite soit-elle aux yeux du public, des fonctionnaires et des élus.

L'avocat populaire sait bien que pour la personne concernée, la moindre injustice peut devenir primordiale et lui causer beaucoup d'angoisse, surtout quand elle s'accompagne du sentiment d'être incomprise, exclue et laissée pour compte. Parfois, les gens moins favorisés – surtout ceux dont l'incapacité est voilée, ont l'impression que personne ne les écoute. À force de subir l'injustice, ils désespèrent. Ils sentent qu'ils sont l'objet d'oppression, d'iniquité et d'abus de pouvoir, et surtout, qu'on ne comprend pas réellement ce qu'ils vivent.

Quand les atteintes à la dignité subsistent, le gouvernement devrait intervenir, autrement, le jugement public est faussé et les gens se font à l'idée que l'indignité est normale et acceptable. Et puis, quand l'État n'intervient pas, il laisse croire qu'il n'appuie pas la mission sociale des groupes qui représentent les moins nantis. Il prétend [84] parfois être à leur écoute, mais les gestes qu'il pose pour le démontrer sont insignifiants et n'ont aucun effet réel sur la condition de vie des gens.

En réalité, l'État traite les plus faibles avec mépris et il ne voit pas les indignités commises à leur égard, sauf quand les malaises sont en rapport avec les soins médicaux. Alors que dans le cas des services sociaux, on est moralisateur et on porte des jugements de valeur sur les gens, dans le cas des services de santé, on fait preuve de la plus grande diligence, peu importe ce qui est survenu, que les blessures aient été causées par la conduite en état d'ébriété ou un autre acte criminel.

L'État se donne un pouvoir de vie ou de mort sur les plus faibles, comme par exemple décider s'ils vont se chauffer ou s'alimenter, ou s'ils vont pouvoir se présenter à un comptoir alimentaire deux fois de suite ou non. À le voir faire, on dirait que pour lui, les pauvres ne sont que des grains de sable qui gênent l'engrenage économique. En prêchant le « chacun pour soi », il diminue peu à peu la protection sociale assurée aux plus faibles et relègue leur responsabilité aux familles, aux communautés et à la société civile, une mentalité qui est contraire aux convictions des avocats populaires.

Entre les citoyens et les élus, les fonctionnaires incarnent la « troisième force ». Ils s'interposent comme une palissade pour protéger les élus des pressions venant de la base. Les critiques des ci-

toyens ne se rendent souvent pas aux oreilles des élus puisqu'elles sont javellisées par ceux qui s'efforcent d'épater la galerie et d'obtenir, ce faisant, des points de mérite qui favoriseront leur avancement. Une telle attitude de leur part est malheureuse, [85] puisque la soumission et la servitude ne sont pas des valeurs qui mènent à l'épanouissement.

e. Redonner sa place au jugement

[Retour à la table des matières](#)

Un jour, une dame, émotionnellement fatiguée au point d'être trop nerveuse pour comprendre, s'est retrouvée au seuil du désespoir. Elle s'était réfugiée chez une amie parce qu'elle n'avait plus aucun moyen de survie, mais parce qu'elle vivait chez elle, son agent de l'aide au revenu lui refusait toute forme d'aide. Comme elle avait fait auparavant quelques manoeuvres illicites dans le but de venir en aide à des proches sans moyens, son dossier était doublement fermé. Ce qu'elle avait fait, avec les meilleures intentions, contrecarrait effectivement les règles de l'aide au revenu, mais cela n'aurait pas dû, pour autant, la priver d'un moyen de subsistance.

En prenant cette cause en main, l'avocat populaire a tiré la sonnette d'alarme. Il a fait valoir qu'il s'agissait d'une dame qu'il fallait sauver, qu'elle menaçait de se suicider, qu'elle était incapable de subvenir à ses besoins par ses propres moyens et qu'elle avait besoin immédiatement d'assistance.

Ces arguments n'auraient sans doute pas été suffisants s'il n'avait ajouté qu'il se chargerait d'aviser le bureau du coroner de l'état des faits si elle passait à l'acte et s'enlevait la vie. Il a aussi pris la précaution d'envoyer une copie de sa correspondance au bureau du premier ministre, au député local et à l'ombudsman pour les informer de cette situation sordide.

Comme dans bien d'autres cas semblables, les efforts de l'avocat populaire ont porté fruit et la dame a pu recouvrer son assistance, [86] et par le fait même, son équilibre émotionnel... jusqu'à la prochaine crise.

Cette intervention soulève un certain nombre d'interrogations par rapport au traitement des signalements et des urgences sociales, à l'évaluation des cas complexes, à la place du jugement dans la fonction publique, à l'aide aux personnes vulnérables et à risque de se suicider, à la capacité de l'appareil public d'adapter ses politiques aux cas particuliers, et surtout, aux manquements à l'éthique. En réalité, la question la plus importante est à savoir quelle est l'obligation d'agir de l'État quand il s'agit de secourir des personnes en danger et de préserver la vie.

Une telle situation nous interpelle tous : cette dame était nécessaire, puisqu'elle ne pouvait subvenir à ses besoins par ses propres moyens. Elle était de plus déprimée, désemparée et désespérée, et pourtant, elle était laissée sans assistance. Il faut se demander comment cela est possible avec tout l'arsenal politique, législatif et administratif dont nous disposons pour protéger les citoyens et leur assurer un minimum de protection.

Nous n'avons toutefois pas à chercher bien loin pour la réponse. Elle se trouve du côté de la pensée néolibérale qui fait actuellement des ravages en soutenant qu'il faut viabiliser les services sociaux à tout prix. Elle réduit les humains et le bien commun à une valeur marchande et elle ouvre la voie à des vagues successives de compressions qui affectent durement la condition physique, sociale et mentale des individus et des familles vivant des situations précaires. Ceux qui sont facilement intimidables ou dont l'incapacité est invisible sont les plus sévèrement touchés. Les protagonistes du néolibéralisme – et ils sont nombreux, proclament [87] que l'État est trop présent dans la vie des citoyens et que c'est à chacun à se prendre en main.

Pire encore, le néolibéralisme est la nouvelle doctrine que suit l'État, sous la pression et l'influence de la droite, pour dicter aux citoyens ce que devraient être les normes de leur conscience. Bien des gens emboîtent le pas, sans réfléchir à ce que cette action porte comme conséquences. Nous risquons un jour de nous retrouver face à un chaos social où l'État n'aura plus la responsabilité de s'occuper de ses citoyens les plus vulnérables.

f. Donner l'heure juste

[Retour à la table des matières](#)

L'avocat populaire, à la manière d'un bon journaliste, tente non seulement de satisfaire les affligés, mais aussi d'affliger les satisfaits jusqu'à ce que justice soit rendue. Pour cela, il fournit au gouvernement une information véridique, fondée sur des cas réels qui sont portés à son attention, ce qui contraste avec la propagande des docteurs d'images qui recouvrent la vérité d'une chape de plomb. Il n'y a rien à l'épreuve des esprits tordus, comme lorsqu'on qualifie un mensonge grossier d'un simple manque de sincérité ou qu'on fait croire qu'une action fautive n'est qu'une omission involontaire.

L'avocat populaire donne un visage aux pauvres, ce que les technocrates ne font pas quand ils élaborent des politiques desséchées de toute humanité. Il lutte aussi contre le fait qu'on obnubile ou diminue les problèmes pour banaliser la souffrance des gens.

Puisqu'il est branché sur le quotidien, l'avocat populaire représente une menace pour les élus complaisants qui ont le triomphalisme [88] facile et qui ne manquent pas une occasion de se louer.

Les détours et les paroles ensorceleuses des barons perchés ont pour effet de maintenir le flou et de berner les citoyens, tout comme la manipulation des statistiques. Il est facile de tomber dans l'illusoire quand on se tient loin du vécu réel des gens ordinaires et qu'on fait tout pour ne pas le voir. L'appareil public est souvent blindé contre les problèmes criants et pour le contraindre d'agir, il faut soit des ordonnances de la Cour ou des enquêtes du coroner, sinon des pressions provenant des avocats populaires.

Cela n'est pas normal, puisque le gouvernement devrait agir comme un rocher protecteur – être l'ami des pauvres. Ceux-ci devraient investir en lui leur confiance en sachant qu'il défend le bien commun et la justice sociale. Mais non, l'État se contente bien souvent de regarder les moins nantis sans rien dire, comme s'il était impuissant à adopter des mesures législatives et à intervenir pour défendre leurs droits. Pendant qu'il ferme les yeux et garde le silence, les puissants agissent destructivement.

Les avocats populaires se disent qu'il ne faut laisser aucun répit à l'État : il faut tout faire pour sauvegarder l'honneur des plus vulnérables de la société. Ils sont convaincus qu'en travaillant sans relâche, le bien commun finira par l'emporter et c'est ce qui les motive à poursuivre leur mission.

En réalité, l'avocat populaire fait penser à un tailleur de pierres. Il grave des mots dans des documents qui révèlent la condition de vie des gens. Ces écrits sont adressés à qui de droit et serviront en temps voulu. Il sait que les mots peuvent vaincre le mal quand ils proviennent de sentiments justes et que ceux-ci sont inspirés par le désir de voir tous les citoyens traités sur un pied d'égalité.

g. Des politiques plus équitables

[Retour à la table des matières](#)

Dans l'esprit de l'avocat populaire, les services personnels fournis par l'État doivent être fondés sur les valeurs de dignité, de justice sociale et d'humanité. Par ses interventions, il rappelle sans cesse à l'État qu'il a le devoir d'axer ses politiques sur ces valeurs et qu'il ne peut y avoir d'équité sans flexibilité. Il lui démontre, cas par cas, comment ses politiques virulentes, étouffantes et blessantes conduisent à la précarisation, à l'insécurité et à provoquer même des situations de crise au sein des familles. Toute politique publique, on le sait, devrait prévoir une assistance particulière quand les circonstances individuelles l'exigent, ce qui consiste à traiter chaque cas au mérite.

Les politiques flexibles et sensibles aux besoins individuels ne sont cependant pas le point fort des gouvernements comptables qui manquent de vision. Leur seul intérêt est celui d'établir de soi-disant partenariats avec les communautés en visant à ce que les gens sans revenu soient dépendants de la charité publique, plutôt que de l'État, puis de parler d'autosuffisance, un slogan tout à fait illusoire.

Il faut avoir plus que des méthodes primitives pour guider la prise de décisions en matière sociale. Des politiques inflexibles et niveleuses peuvent facilement devenir tyranniques et contraires à l'équité, car celle-ci ne peut exister sans un peu de clémence, comme le

faisait remarquer Georges Courteline. L'uniformité n'est juste que dans des situations semblables. Or, une politique peut être juste dans certains cas, mais pas dans d'autres où les circonstances [90] sont très différentes. La vie n'est pas simple et il ne peut y avoir un prêt-à-porter qui convienne à toutes les tailles. Il n'est possible d'atteindre une plus grande humanisation qu'à moins que les gestionnaires publics fassent une interprétation plus libérale de la loi.

S'il était le seul à penser ainsi, sans doute l'avocat populaire renoncerait-il à poursuivre cette forme d'intervention, mais il le fait de concert avec d'autres qui, comme lui, mènent une guerre inlassable à l'uniformité. Celle-ci est la source d'une grande injustice puisque les gens y perdent leur individualité. Il n'est pas facile, cependant, d'être dans la mire de l'État qui discrédite publiquement ceux qui lui donnent du fil à retordre en s'opposant à ses politiques. En fait, les avocats populaires deviennent souvent les « personnes à abattre », puisqu'ils représentent un courant de pensée qui dérange l'ordre établi.

h. Inquiéter la conscience

[Retour à la table des matières](#)

Même si le but ultime d'une intervention est toujours de rendre par la suite la personne capable de se débrouiller par ses propres moyens, en pratique, lorsque de nouveaux problèmes surgissent dans sa vie, ils entraînent des complications pour lesquelles elle sent le besoin de consulter à nouveau. L'avocat populaire doit donc se surveiller pour éviter de s'exténuer à vouloir prendre à son compte un trop grand nombre de problèmes.

Il sait par contre que son rôle est une fonction sociale indispensable si l'on veut arriver un jour à réaliser une société plus humaine, plus inclusive et plus équitable. Il y aura toujours des gens qui seront laissés pour compte et pour qui il faudra intervenir pour leur assurer [91] des services répondant à leurs besoins.

La question qui obsède sans doute le plus les avocats populaires qui se livrent à la plaidoyance par l'écriture, c'est de savoir quelle est leur véritable utilité, puisque rien ne semble jamais se régler dé-

finitivement. À ce propos, il est bon de rappeler la pensée du philosophe Lao-Tseu qui disait qu'il vaut mieux allumer une bougie que de maudire les ténèbres. En aidant les gens à écrire des lettres et expliquer leur situation, l'avocat populaire pratique des interventions au sens le plus pur du mot, c'est-à-dire qu'il s'introduit entre la personne et l'appareil public pour forcer celui-ci à adapter ses services aux besoins réels des gens. Il fait donc jaillir la lumière là où il n'y avait que de la noirceur. C'est jouer, en somme, le rôle d'un éclaireur et entourer les gens de lumière.

Après une séance de consultation de près de deux heures, il est généralement vidé. Il a le sentiment d'avoir accompli son devoir, mais il reste avec plus de questions que de réponses. Il se demande, par exemple, si la démarche qu'il vient de terminer fera en sorte que dorénavant, les cas semblables seront réglés par les fonctionnaires sans qu'il soit nécessaire de tout recommencer.

Il se pose aussi des questions au sujet de la fonction publique. Si les fonctionnaires n'ont pas le temps de saisir une situation dans son ensemble, ne devraient-ils pas alors pencher plutôt du côté de la clémence ? En refusant de l'assistance à une personne dans le besoin sans être pleinement au courant des faits, ils lui disent qu'elle n'est rien et il faut ensuite que l'avocat populaire la persuade du contraire. En traitant les situations superficiellement, ce sont les nuances qui leur échappent et qui sont la cause d'injustices.

[92]

L'avocat populaire a parfois le sentiment qu'il se bat contre un gigantesque appareil impitoyable et inhumain, incapable d'apprécier que la vie est complexe, que l'erreur est humaine et que la majorité des gens sont bien intentionnés. Il se rend compte que les systèmes destinés à traiter les problèmes humains sont souvent dénués de toute considération pour la dignité.

Le plus difficile pour lui, c'est souvent de cacher sa « furiosité » face à des écarts de conduite inqualifiables chez les fonctionnaires. Il a l'épiderme sensible quand les droits humains sont bafoués et il n'hésite pas à montrer ses griffes. Cela lui arrive notamment quand des personnes sont accusées d'avoir touché des trop-perçus alors qu'elles avaient tout fait pour suivre les règles de l'aide au revenu.

Le métier d'avocat populaire, qui consiste à inquiéter la conscience de l'État et à sonner l'alerte, restera toujours équivoque. Contrairement à d'autres occupations, mieux il fait son travail, plus il est déprécié par l'autorité. C'est le prix qu'il a à payer pour vouloir réformer les structures sociales en demeurant à la fois critique, modeste et libre dans ses interventions. Franklin Roosevelt disait que chacun doit faire ce que, dans son cœur, il croit être juste, puisqu'il sera ensuite critiqué, de toute manière.

Sans la même détermination que celle du général carthaginois, Hannibal, qui disait : « Nous trouverons un chemin... ou nous en créerons un », il y a longtemps que les avocats populaires auraient déposé les armes et rebroussé chemin, mais leur engagement profond à travailler à l'avènement d'une société plus juste les amène à poursuivre leur croisade. Comme le faisait remarquer Calvin Coolidge, il n'y a pas de vertus plus grandes que la détermination et la persistance. Elles sont supérieures au talent, au [93] génie et à l'éducation. À force de l'entendre, c'est à espérer que le message s'enfonce.

Il est difficile de taire la vérité, surtout quand il s'agit de témoignages venant de personnes qui souffrent dans leur corps et leur âme en raison de diverses formes de tribulations. L'avocat populaire prend à sa charge la responsabilité d'exprimer cette souffrance, parfois même de la crier bien haut. Il ne saurait resté muet face à ce qu'il voit ou entend, de peur de déplaire au pouvoir public. Et puis, il n'est pas là pour dire uniquement ce que l'État est désireux d'entendre, mais pour exprimer ce qui n'est pas écouté, sachant que là où le silence perdure, les abus existent aussi.

[94]

PLAIDER POUR LA DIGNITÉ.

L'avocat populaire se lève pour freiner la répression.

CONCLUSION

[Retour à la table des matières](#)

L'avocat populaire navigue sur une mer houleuse, ne sachant jamais où son aventure va le mener. Se mêler des affaires des gens au jour le jour est en effet une entreprise plus périlleuse que celle de traverser l'océan à la voile. Il porte en lui son propre lot de peurs, d'imperfections et de fragilités. Avec ses modestes moyens, il essaie d'aider des gens qui vivent des événements troublants, que ce soit l'abus, la violence, l'injustice, la négligence ou l'incapacité à se faire entendre.

Il dispose cependant d'un instrument de taille qu'est la plume, c'est-à-dire le pouvoir de nommer les choses. En le mettant au service des gens ordinaires, il leur fait goûter un morceau de paradis. Ceux qui ont un creux au coeur, c'est-à-dire qui ne croient plus pouvoir s'en sortir, découvrent soudainement qu'il y a une lueur d'espoir quelque part. Quand ils reviennent le voir en lui demandant, de leur propre initiative, d'écrire des lettres pour régler leurs problèmes, il se dit que le déclic s'est fait et que désormais, ils savent que l'écriture est un puissant moyen de s'affirmer et de résoudre ses difficultés.

Pour ne pas déroger de sa trajectoire, il suit la consigne du prophète Michée qui recommandait d'accomplir la justice, d'aimer avec tendresse et de marcher dans la bonne voie. Ajoutons à cela qu'il essaie d'être le plus authentique possible, de ne jamais cesser [95] d'apprendre, de se remettre en cause continuellement, de vivre avec passion et intégrité et de faire preuve de créativité dans la recherche de solutions.

Dans les moindres gestes qu'il pose et les paroles qu'il prononce, il voit une dimension qui transcende ce qu'il dit et ce qu'il fait et qui lui est impalpable, mais qui est d'un grand secours pour la personne qu'il aide. Un tel état d'esprit permet de former une carapace contre ce qu'il est convenu d'appeler la « fatigue compassionnelle ».

Pour pouvoir poursuivre sa lutte sans broncher, il intervient sur le plan structurel, ce qui devient pour lui un facteur d'équilibre. Plutôt que d'intérioriser des sentiments d'injustice, d'impuissance et de frustration, il s'en libère en s'adressant à qui de droit, soit en écrivant une lettre, un mémoire, un rapport de situation, une lettre à l'opinion du lecteur, ou en prenant tout autre moyen de ce genre. Il évacue ainsi son sentiment d'impuissance et il restaure son équilibre mental. Il sait aussi, de temps à autre, prendre un moment d'arrêt. Il fait cependant comme Salomon : tout en se reposant, son cœur continue de veiller.

En bout de ligne, il a le sentiment du devoir accompli, il sent qu'il a « conduit une personne de là où elle était jusqu'à un point qu'elle n'avait jamais rêvé d'atteindre », comme disait le cardinal Basil Hume, et cela lui procure une immense satisfaction que rien d'autre ne peut égaler, en plus de donner un sens à sa mission.

Quelque part, il réalise inconsciemment que l'engagement de ses facultés intellectuelles au service d'autrui est un geste de noblesse et qu'on y trouve une dimension sacrée qui permet de toucher l'âme des gens. Après tout, comme disait André Gide, c'est seulement en [96] donnant que l'on se possède complètement.

Son éthique est empreinte de respect à l'égard des plus vulnérables, qui sont souvent exclus des considérations des décideurs. Il s'efforce d'être le plus accessible possible à ceux qui vivent dans des conditions précaires et qui subissent de multiples formes

d'injustice et d'exclusion. Au fond, il tente de les aider à regagner le statut de citoyens, quitte à forcer la main de l'État pour y parvenir.

Il n'est pas dupe, il sait bien que ce n'est pas son intervention qui révolutionnera le monde, mais comme disent les Chinois, il a le courage de la goutte d'eau qui ose tomber dans le désert, en pensant que peut-être elle aidera un brin d'herbe à pousser.

Ainsi que nous l'avons montré, le métier d'avocat populaire est l'un des plus gratifiants qui soient, mais à condition que ceux qui l'exercent en fassent leur passion. Après tout, comme le disait Ralph Krickler, le militantisme social n'est pas un projet, c'est un style de vie.

Claude Snow contre la répression

Martine Jacquot, juin 2008

[Retour à la table des matières](#)

Claude Snow vient de publier *Plaider pour la dignité*, un livre rempli de conseils pour que les personnes qui se trouvent sans ressources sachent comment faire valoir leurs droits. L'ouvrage est publié par le Comité des 12, un groupe communautaire d'avocats populaires qui défendent la justice sociale au Nouveau-Brunswick depuis 1993. Par exemple, ils aident les gens à trouver une façon de subvenir à leurs besoins, ou ils tentent de trouver des solutions au niveau politique. Les personnes sans ressources sont particulièrement vulnérables, et le livre leur offre des pistes pour s'en sortir, car « les élus et les fonctionnaires ne voient rien. »

Le livre s'adresse en particulier aux personnes dont l'incapacité de s'en sortir n'est pas visible, telles les personnes qui ont du mal à comprendre, à s'exprimer, à s'organiser ou à entrer en relation, ce qui engendre l'incompréhension ou les préjugés de la part de l'entourage, sans parler de l'oppression vécue par la victime. Le premier objectif est de rétablir la communication avec une personne en difficulté.

L'auteur reproche aux fonctionnaires d'être offensifs, ce qui bloque tout processus de communication, qui était déjà difficile. Le rôle des avocats populaires, ces « professionnels qui viennent à la rescousse des naufragés du périple humain », est d'aider ceux dont le handicap est invisible, et qui ne peuvent s'en sortir seuls. Ils agissent comme tutelles pour contrer le manque d'intérêt ou l'énervement dont font souvent preuve les représentants du système.

Il existe des samaritains dans les communautés, qui viennent en aide aux gens qui font face à un coup dur. Les avocats populaires, eux, se concentrent sur les cas spécifiques de personnes incapable de s'expliquer.

L'auteur pose la question à savoir si les fonctionnaires qui annoncent de mauvaises nouvelles à des citoyens ou les renvoient à des services de recours difficiles à comprendre sont complices du système ou victimes eux aussi, car leurs pouvoirs sont limités pour prévenir les abus de pouvoir, ce qui les « empêche d'exercer un jugement discrétionnaire là où une exception à la règle s'impose. » L'auteur va jusqu'à alerter les lecteurs des dangers du système : « Les gens ont raison de craindre les représailles de la part des employés de l'État, car elles existent réellement. S'ils ont la malchance de tomber sur un fonctionnaire aigri et qu'ils se montrent le moins récalcitrants, il se peut qu'ils décident de régler ses comptes sur leur dos. »

Les avocats populaires, sorte d'analystes sociaux, de plaideurs ou de médiateurs, protègent les victimes contre l'écrasement en écrivant ou parlant pour eux aux instances appropriées. Contrairement aux fonctionnaires, ils prennent le temps d'écouter toute l'histoire des victimes, et ils forcent un suivi. Puis ils aident grâce à la communication écrite, qui reste et sert de preuve. Alors que les avocats populaires vont influencer le système par leur clarté d'expression, les victimes se sentent progressivement soulagés car ils sortent du marasme.

Fin du texte