|  |
| --- |
| Claude Snow [1943-]  Militant et travailleur social  Co-fondateur du Comité des 12 *pour la justice sociale*  Caraquet, N.-B.  (2019)  TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT  **LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES** CHICOUTIMI, QUÉBEC <http://classiques.uqac.ca/> |



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

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



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

En 2018, Les Classiques des sciences sociales fêteront leur 25e anniversaire de fondation. Une belle initiative citoyenne.

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

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

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

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

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

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

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

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

Jean-Marie Tremblay, sociologue

Fondateur et Président-directeur général,

LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES.

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

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

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

à partir du texte de :

Claude SNOW

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

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2019, 98 pp.

[Autorisation formelle accordée par l’auteur le 10 octobre 2019 de diffuser ce livre en libre accès à tous dans Les Classiques des sciences sociales.]

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

Police de caractères utilisés :

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 22 octobre 2019 à Chicoutimi, Québec.

fait_sur_mac

Claude Snow [1943-]

Militant et travailleur social

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

Caraquet, N.-B.

TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT



Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*,  
2019, 98 pp.

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Quatrième de couverture

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

De nombreuses personnes réussissent à obtenir gain de cause auprès des pouvoirs publics en exerçant leur pouvoir d'écrire. Grâce à leurs lettres audacieuses et convaincantes, bien des « non » sont changés en « oui ».

Elles auraient du mal à le faire, cependant, si ce n'est que le Comité des 12 les informe, les conseille et les guide en leur tenant la main, surtout celles qui sont acculées au pied du mur. Il leur enseigne le pouvoir salutaire des lettres explicatives qui leur permet de vaincre leur impuissance. Par-dessus tout, il porte sur elles un regard qui transforme leur vie, les faisant traverser du désert des portes closes au pré vert de l'espoir.

Claude Snow [1943-]

Militant et travailleur social

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

Caraquet, N.-B.

TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT

À *tous ceux que*

*nous tentons de conduire*

*de là où ils sont jusqu'à un point*

*qu'ils n'ont jamais rêvé d'atteindre.*

*Basil Hume*

**Publications antérieures du Comité des 12**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conception de la couverture :

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves :

Marcel Arseneau, Adrienne Deveau, Monique Snow

Impression

Imprimé au Canada par Rapido Livres, Montréal, Québec

Distribution :

Comité des 12

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

Tél. : 506 727-4948

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

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

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

[5]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Table des matières

[Quatrième de couverture](#tenir_la_main_couverture)

[Avant-propos](#tenir_la_main_avant_propos). Derrière chaque dossier se cache une histoire [6]

Chapitre 1. [Demandez et vous recevrez](#tenir_la_main_chap_1) [8]

Chapitre 2. [Plaider sa cause](#tenir_la_main_chap_2) [40]

Chapitre 3. [Expliquer et proposer](#tenir_la_main_chap_3) [69]

[Épilogue](#tenir_la_main_epilogue). La main et le cœur guident notre plume [97]

[6]

[]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

AVANT-PROPOS

Derrière chaque dossier  
se cache une histoire

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

Nos lettres explicatives mènent-elles quelque part ? La réponse est simple : oui, parce que rétablir les faits par la voie d'une lettre bien construite a souvent l'effet de convaincre les fonctionnaires de révoquer leurs décisions.

Chacun a une histoire qui mérite d'être racontée ; c'est le meilleur moyen de se faire entendre et d'obtenir justice. Autrement, c'est l'ambiguïté et l'incohérence qui s'installent, deux éléments qui deviennent le prélude à de mauvaises décisions.

Notre devoir, c'est d'encourager les gens à communiquer leur vécu aux autorités pour qu'elles en tiennent compte dans leurs délibérations. Ce moyen est efficace, car une fois que les fonctionnaires prennent connaissance du contexte, c'est-à-dire de l'ensemble des facteurs en cause, ils font souvent marche arrière.

Dans bien des cas, les circonstances sont particulières et indépendantes de la volonté, et donc, atténuantes. Elles se joignent aux autres facteurs issus du milieu familial, de la culture, de la langue et du mode de vie pour former un tout organisé et faire en sorte que tout se tienne.

Chaque personne est différente de toute autre et son contexte de vie fait en sorte que son cas est unique. S'il demeure une vérité profonde, en effet, c'est qu'au fond de chaque dossier se cache une histoire particulière qui demande à être découverte.

[7]

Dans ce livre, nous rapportons un foisonnement d'exemples où les gens racontent leur histoire aux fonctionnaires. Ils y exposent leur cas particulier et leurs désirs, mais aussi leurs intentions et leur façon de voir la réalité, montrant ainsi qu'ils sont de bonne foi et dignes de confiance.

Les modèles de lettres que nous présentons pourront servir de point de départ à ceux qui voudront, comme eux, recourir à la plume et au pouvoir des mots pour défendre leurs droits.

Les lettres explicatives resteront toujours le meilleur outil à la disposition des gens pour nommer la réalité et obtenir gain de cause. La vérité se camoufle souvent sous la surface des choses, mais une fois qu'elle est exposée, elle permet de changer un « non » en « oui ».

Caraquet, Nouveau-Brunswick

Le 1er juin 2019

[8]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Chapitre 1

Demandez et vous recevrez

Défendre d'abord les enfants

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

La liberté d'association, garantie par l'article 2 de la Charte des droits et libertés, est un droit fondamental reconnu à tous les Canadiens. Certaines politiques publiques, cependant, contreviennent à cette disposition en faisant du droit de s'associer un privilège. Elles deviennent, par le fait même, inconstitutionnelles et liberticides.

C'est le cas, notamment, de la politique selon laquelle les citoyens assistés recevant la visite de leurs proches se voient privés d'assistance. Leur liberté d'association est gravement compromise.

La lettre suivante provient d'une mère qui demande à l'État la permission de recevoir la visite de son enfant, une situation aberrante, s'il en est une. Elle l'implore de lui accorder ce privilège, comme si elle s'agenouillait devant lui pour solliciter une immense faveur.

« Je suis prestataire de l'aide sociale. Mon agent d'aide sociale m'a avisée que mon assistance était terminée parce que ma fille demeurait chez moi, ce qui m'a beaucoup bouleversée. Je vous explique ce qui est arrivé. A l'époque, elle n'avait pas d'adresse fixe. Elle demeurait ici et là, mais parfois, elle couchait chez moi. Son courrier venait chez moi et il lui arrivait à l'occasion de laisser son auto dans ma cour. Ces éléments ont été considérés comme des preuves qu'elle habitait chez moi, alors qu'en réalité, elle venait [9] simplement me rendre visite en passant. Veuillez lui accorder la permission de venir me visiter et l'autoriser à coucher chez moi à l'occasion, sans que je perde mon droit à l'assistance. »

Empêcher un parent de recevoir la visite de son enfant, sous peine de voir son assistance supprimée, contrevient aussi à une autre disposition de la Charte, soit celle de la protection contre les traitements cruels et inusités.

La lettre qui suit provient d'une mère qui souffre de cancer et qui demande à son agent d'aide sociale la permission de voir son fils, une situation aussi révoltante que la précédente. Comme l'agent soupçonnait les deux de vivre sous le même toit, il a décidé de mettre fin à l'assistance de la mère. Celle-ci l'implore de réévaluer sa décision.

« Votre intention de mettre fin à mon assistance, sous prétexte que mon fils et moi vivons sous le même toit, me cause un grand émoi. J'ai dû me résoudre à lui dire de cesser de me visiter parce que je ne peux me permettre de perdre mon unique source de revenu. Je trouve cela cruel qu'une mère ne puisse pas recevoir la visite de son enfant, surtout que je suis atteinte d'un cancer terminal. Je vous demande de bien vouloir lui donner la permission de venir me visiter au moins une fois par semaine. »

La politique qui consiste à réduire l'assistance des parents, si un enfant adulte vit chez eux, force certains enfants à répudier leurs parents pour s'assurer que leur assistance ne soit pas affectée.

Le cas suivant est pathétique. Une femme tente par tous les moyens possibles de se distancer de sa mère pour éviter que son assistance soit réduite. Elle a ainsi réussi à ravoir le plein montant de son assistance.

[10]

« Mon logement est au sous-sol de la maison de ma mère. Si je demeure là, c'est uniquement parce que le loyer est abordable. Je ne peux pas trouver mieux ailleurs. La relation que j'ai avec elle est purement commerciale. Je paie pour habiter dans ce logement au même titre que si je demeurais ailleurs, et elle me traite comme tout autre locataire. Vous me dites que je suis à sa charge parce que nous partageons la même cuisine, mais ce simple fait ne veut pas dire que nous formons un ménage commun. Je vous demande de revenir sur votre décision et de m'accorder toute l’assistance à laquelle j'ai droit en tenant compte de ce qui précède. »

L'expression « unité économique » a été inventée par l'État pour réduire l'assistance des ménages. Le principe repose sur la notion de cohabitation. Lorsque des personnes habitent sous un même toit, il présume qu'elles forment *de facto* un ménage commun, et il considère alors l'ensemble de leurs revenus dans le calcul de leur assistance.

Dans l'exemple suivant, les parents et leur fils, tous à très faible revenu, ont décidé de s'entraider pour diminuer l'appauvrissement. Les parents ont pensé bien faire en permettant à leur fils de loger sur leur terrain, mais les fonctionnaires ont vu là un stratagème pour contourner les règles, et ils ont réduit leur assistance. Les parents leur ont expliqué leur situation dans les termes suivants :

« Nous sommes assistés et nous n'avons pas voulu garder notre fils adulte avec nous, car nous craignions que vous ajoutiez son revenu au nôtre en calculant notre assistance. Nous lui avons donc cédé une parcelle de notre terrain. Il s'est acheté un cabanon pour se loger. Comme il n'a ni l'électricité ni l'eau courante, nous lui fournissons de l'électricité avec une corde de rallonge, et il vient chez nous prendre sa douche. Il met aussi sa [11] nourriture dans notre frigo. Nous croyons que vous avez tort de considérer qu'il vit avec nous, puisqu'il a sa propre maison. Nous vous prions de cesser de considérer que nous formons un ménage à trois. »

Parfois, il devient hasardeux pour des parents de simplement donner un coup de pouce à leur enfant en vue de lui rendre service. L'entraide est toujours vue d'un mauvais œil par l'État, qui n'hésite pas alors à sévir.

La lettre suivante provient d'une dame qui tente de convaincre l'agent d'aide sociale que son fils lui rend visite occasionnellement, mais qu'il n'habite pas avec elle. L'agent a cessé de l'oppresser et lui a donné raison.

« Je suis veuve depuis de nombreuses années et je vis de l'aide sociale. Vous me dites que vous mettez fin à mon assistance parce que mon fils habite chez moi. Cela n'est pas le cas, et je vous explique pourquoi. J'ai effectivement un fils, mais il a son propre logement. Lorsque vous êtes venue me visiter, il se trouvait être chez moi pour faire quelques travaux et vous avez conclu que nous habitions ensemble. Je vous assure que cela n'est pas le cas : il veille à ses affaires, et moi de même, et ainsi, nous formons des ménages distincts. Je vous demande, par conséquent, d'annuler votre décision et de rétablir mon assistance. »

Lorsqu'une personne adulte a plusieurs limitations et qu'elle requiert des soins que ses parents sont incapables de lui assurer, il est normal qu'ils réclament qu'elle soit placée dans un établissement résidentiel. Ils se butent alors souvent contre une porte fermée à double tour. Ils doivent ensuite accentuer la pression jusqu'à ce qu'ils obtiennent gain de cause.

[12]

Dans la lettre suivante, les parents expliquent leur sentiment d'abandon et leur état d'épuisement. Ils finiront par obtenir satisfaction, puisque leurs arguments sont convaincants.

« En raison de ses limitations, notre fils a besoin de soins qui dépassent largement nos capacités. Même s'il a un corps d'adulte, son âge mental est celui d'un enfant. En somme, il a besoin d'un ensemble de services de façon continue. Ceux dont il bénéficiait lui ont été retirés dès qu'il a atteint l'âge de la majorité. Vous nous dites que c'est maintenant à nous de nous débrouiller. L'aide à domicile que vous nous offrez est loin d'être suffisante. Or, nous sommes épuisés physiquement et émotionnellement en raison des soins qu'il exige. Nous vous demandons de lui trouver une résidence à assistance continue, capable de lui assurer la même qualité de soins que celle qu'il avait avant d'atteindre ses 19 ans. »

Des cas tout aussi troublants sont ceux des enfants qui ont des difficultés d'apprentissage ou de conduite. Demander qu'ils soient placés dans une classe qui leur convient s'avère parfois un exercice onéreux pour les parents.

Or, dans chaque district scolaire, il existe un comité d'appel auquel les parents peuvent recourir s'ils sont insatisfaits d'une quelconque décision. Ils doivent, cependant, expliquer au comité en long et en large les raisons pour lesquelles ils font une demande d'appel.

Le cas suivant illustre une situation où un enfant a été placé dans un programme scolaire régulier, alors que ses parents auraient préféré qu'il soit inscrit à un programme adapté à sa condition. Sa capacité d'apprendre était limitée par le fait qu'il souffrait du syndrome de l'alcoolisme fœtal.

[13]

« Notre enfant a été placé dans un programme régulier, mais il n'a pas le potentiel intellectuel pour suivre ce programme, et il se décourage. Nous préférerions qu'il soit placé dans un programme adapté, ce qui lui permettrait d'être avec des élèves à son niveau. Nous aimerions aussi qu'il reçoive les services d'une aide-enseignante et qu'il soit suivi par un psychologue pour l'aider sur le plan de la transition. Veuillez nous faire parvenir une copie de son dossier scolaire pour que nous puissions nous préparer en vue de l'audience. »

Quant aux problèmes de conduite des élèves, il ne fait nul doute qu'ils sont parmi les plus difficiles à régler, puisque des troubles du développement en sont souvent la cause. La solution facile est de recourir à la suspension et à l'expulsion, mais ce raccourci conduit souvent à l'abandon scolaire, ce qui crée un autre problème, puisqu'il produit des illettrés. L'école doit faire mieux si elle veut lutter contre le décrochage scolaire, un véritable fléau actuellement dans le monde de l'éducation.

Or, l'absence de routines au foyer, le climat familial tumultueux, la privation de moyens, les logements inadéquats et les traitements abusifs sont généralement des facteurs qui affectent la conduite des élèves. La solution idéale consisterait, d'une part, à offrir plus de services cliniques aux enfants aux prises avec des problèmes émotionnels, et d'autre part, à aider les parents à assurer un encadrement propice à l'apprentissage. Cette responsabilité incombe aux travailleurs sociaux et aux équipes pluridisciplinaires.

La lettre suivante est celle de parents dont le fils est indiscipliné à l'école. Ils font appel aux autorités scolaires parce que leur enfant a été renvoyé à la maison, remettant en cause l'isolement disciplinaire.

[14]

« Vous nous obligez à retirer notre enfant de l'école parce qu'il a des problèmes de conduite, mais n'y aurait-il pas un moyen plus efficace que l'exclusion quand un enfant est indiscipliné ? Autrefois, on retenait les élèves durant la récréation, et cela était déjà mieux. Aujourd'hui, on s'attendrait à ce que des travailleurs sociaux viennent à notre rescousse pour nous aider à régler les problèmes. Nous craignons vraiment qu'exclure notre enfant de l'école ne l'encourage à quitter l'école. »

Dans le cas de méfaits graves, l'école pourrait exiger de l'élève qu'il fasse des tâches réparatrices dans le but de le responsabiliser. Le recours à l'exclusion ou à l'expulsion ne devrait être permis que dans les cas extrêmement graves.

Or, la décision de sanctionner l'inconduite est prise, la plupart du temps, par les autorités scolaires en vase clos, sans consulter les parents en cause. L'exemple suivant relate un cas où une mère, dans un geste conciliateur, suggère que l'on opte pour une mesure de responsabilisation face à l'élève qui a agressé son fils.

« Comme vous le savez, un élève a frappé mon fils au visage, le blessant grièvement. Vous songez à le punir en l'expulsant de l'école. Je trouve que cette mesure ne ferait que nuire à ses chances d'avancement et ne réglerait rien. Je suggère plutôt que vous obligiez cet élève à assister au traitement de mon fils, à l'urgence, et qu'on lui fasse voir les soins que l'on devra pratiquer. Cette expérience sera, à mon avis, une leçon de vie beaucoup plus profitable qu'une expulsion de l'école qui risque de le conduire à la délinquance. »

Chaque fois qu'un jeune commet un méfait, la situation se corse. Les rapports entre les jeunes délinquants et la justice sont toujours empreints d'une grande émotivité. Les parents sont pris [15] entre l'arbre et l'écorce : ils veulent éduquer leur enfant, tout en lui épargnant un trop grand châtiment. Au fond, ils souhaitent que la cour réussisse là où ils ont échoué.

Un bon moyen à leur disposition consiste à communiquer avec les agents de probation qui sont, en quelque sorte, les bras et les jambes de la cour. Ils sont chargés de rapporter au juge les circonstances liées au vécu et au mode de vie du jeune et de suggérer à la cour, du même coup, des pistes de solution.

Voici une lettre d'une mère qui tente le tout pour le tout. Elle écrit à l'agent de probation de son fils, qui est à la veille de subir son procès, dans un ultime effort en vue de lui venir en aide.

« Comme vous le savez, mon fils a commis un méfait et il doit comparaître en cour bientôt. Vous devrez remettre au juge un rapport présentenciel à son sujet. Sans vouloir vous influencer, je voudrais tout de même vous le faire connaître dans l'espoir que cela puisse vous être utile. C'est un garçon qui a Voilure d'un fier gaillard, et lorsqu'il évolue sur la glace, il fait son homme, et tout le monde l'acclame, mais une fois chez nous, il fond en larmes. Il s'en veut parce que, dit-il, il n'a pas assez bien réussi. Depuis qu'il est tout jeune, il défie l'autorité et refuse de suivre les règles. À l'école, on le mettait souvent en punition parce qu'il dérangeait et refusait d'obéir. Depuis qu'il s'est mis à consommer, ses problèmes ont empiré. Il a commis bien des méfaits pour alimenter sa consommation. J'ai tenté de le persuader de voir quelqu'un, mais il dit toujours qu'il est capable de s'en sortir seul. Maintenant qu'il doit comparaître, il craint d'être incarcéré et semble plus réceptif que jamais à suivre une thérapie. Je crois que si le juge rendait une ordonnance en ce sens, cela lui serait profitable. Je suis prête à vous fournir d'autres renseignements si cela peut l'aider à s'en sortir. »

[16]

Les parents qui sont à faible revenu se sentent dépourvus lorsque l'un de leurs enfants exige des soins particuliers qu'ils sont incapables de payer, surtout s'il est traité à l'extérieur. L'État se montre habituellement réceptif dans de tels cas et il accepte d'assumer le coût des traitements, pourvu que les demandes soient légitimes.

Le cas suivant illustre comment un père a réussi à convaincre l'État de payer les soins de son fils gravement malade.

« Je désire vous exposer la situation de mon fils dont l'état de santé occasionne des dépenses importantes que je suis incapable de payer, puisque mon revenu est modeste. Il reçoit des soins à l’extérieur de la province pour une maladie rare liée à des problèmes intestinaux. Il s'alimente par gavage et prend, en plus, beaucoup de médicaments. Vous constaterez, en prenant connaissance de mon budget, que ses dépenses médicales (comprenant le liquide alimentaire, les fournitures, les médicaments et les déplacements) excèdent de beaucoup ma capacité de payer. Vu que sa condition risque de s'aggraver s'il n'a pas les soins nécessaires, ce qui mettrait sa vie en danger, je vous prie de bien vouloir m'aider à assumer les frais requis pour ses soins de santé. »

Contester les préjudices subis

Les agents d'aide sociale deviennent suspects lorsque des personnes déclarent qu'elles habitent sous le même toit sans entretenir une relation affective. Souvent, ils mettent fin à leur assistance, les accusant de faire une fausse déclaration, sans se soucier des conséquences que peut entraîner l'absence d'assistance.

[17]

Une dame, qui était fragile et qui bénéficiait de la présence de son ex-conjoint, a entrepris d'expliquer de fond en comble sa situation au ministre. Ce dernier, après l'avoir entendue, fit une exception à la règle.

« Je suis bénéficiaire de l'aide sociale. J'ai des pertes d'équilibre et des problèmes psychologiques. Les médicaments que je prends aident à stabiliser ma condition, mais depuis que vous avez mis fin à mon assistance, mes crises d'angoisse ont resurgi. Vous dites que mon colocataire et moi, nous formons une unité familiale, mais cela n'est pas le cas. Il demeure chez moi parce que j'ai de graves problèmes de santé mentale et que je ne peux rester seule. C'est donc une question de sécurité s'il demeure chez moi. Nous n'avons aucune vie de couple. Il veille simplement sur moi et il fait les tâches ménagères que je suis incapable de faire, comme le ferait un aidant de l'extérieur. Je paie mes factures, et lui, les siennes. Je ne suis pas au courant de ses affaires personnelles. On ne vit pas en droit commun et on ne partage pas nos biens. Je vous demande de tenir compte des coûts que cela engendrerait si je devais être placée en établissement ou si vous deviez me fournir de l'aide à domicile. Veuillez utiliser votre pouvoir habilitant pour m'accorder une exception et rétablir mon aide sociale. »

Ceux qui sont victimes d'un accident de travail ne sont pas toujours bien accueillis par leur employeur quand ils entreprennent des démarches en vue d'obtenir des indemnités. Cela s'explique par le fait que si le nombre d'accidents dépasse un certain seuil dans une entreprise donnée, celle-ci doit alors payer une prime additionnelle, d'où la tentation du patron de rabrouer ceux qui signalent des blessures au travail et de nier même qu'un accident s'est produit.

[18]

Le cas suivant illustre une situation où l'employeur a eu recours à un alibi pour se soustraire à ses obligations, mais son employé, astucieux, a obtenu la déclaration d'un témoin qui contredisait ses propos et qui a permis de changer la donne.

« La semaine dernière, il m'est arrivé un accident au travail et je me suis blessé au dos grièvement. J'ai signalé mon accident à mon patron, comme cela se devait. Il a refusé de me remettre la formule de réclamation nécessaire, me menaçant de mettre fin à mon emploi si je faisais une demande d'indemnités. Je vous ai quand même rapporté l’accident, et mon médecin vous a fait parvenir un rapport médical qui atteste que j'ai subi des blessures. Vous dites qu'il est impossible que j'aie rapporté l'accident à mon patron au moment de l'accident puisque ce jour-là, il était absent du bureau. Or, je crains qu'il se fourvoie, car je peux vous assurer qu'il était bel et bien présent. Je joins à ma lettre la déclaration d'un témoin qui le confirme. Je vous demande de revenir sur votre décision en vous basant sur cette nouvelle preuve. »

Voici le cas d'une autre personne qui a été victime d'une fausse déclaration de la part de son patron malveillant. Pour comble de malheur, elle est analphabète, ce qui ne fait que compliquer l'affaire davantage. Les fonctionnaires exigent qu'elle rembourse les prestations de chômage qu'elle a reçues, ce à quoi elle s'oppose. Elle entreprend donc de défendre sa cause en espérant pouvoir tomber sur quelqu'un qui prêtera l'oreille à ses doléances.

« Je viens d'apprendre que ma demande de prestations de chômage a été refusée. Vous me dites que votre enquête démontre que j'ai un lien de parenté avec mon employeur. Je vous assure que cela n'est pas le cas. Je ne le connaissais pas du tout avant de travailler pour [19] lui, et je n'ai jamais été associée à son entreprise. J'ai travaillé à son compte à titre d'employée salariée et je cotisais à l'assurance-emploi. Il n'existe entre nous aucun lien de dépendance. Par ailleurs, vous exigez que je rembourse les montants reçus en trop, mais si j'accepte votre proposition, vous allez sûrement interpréter cela comme si j'avoue mon tort, ce que je refuse de faire. Et puis, vous m'aviez donné 90 jours pour faire appel de votre décision, mais comme je ne sais pas lire, j'ai fait lire votre lettre par quelqu'un qui a omis de m'en informer. Je fais donc appel en vous demandant de bien vouloir reconsidérer votre décision à la lumière de mes explications. »

La vie familiale est ainsi faite que toutes les pièces se tiennent à la façon d'un château de cartes, et parfois, en voulant améliorer l'état des choses, on déstabilise l'ensemble du système familial. Un cas typique est celui où la situation financière est ébranlée à la suite du départ d'un enfant adulte : le revenu familial subit alors une baisse importante.

Le cas suivant est celui d'une mère qui doit se résoudre à placer en résidence sa fille handicapée qui a toujours vécu avec elle. Elle est désemparée parce qu'en voulant régler un problème, elle se rend compte qu'elle en crée un autre.

« J'ai une fille adulte qui a un handicap intellectuel. C'est moi qui en ai toujours eu la garde, mais en raison de ses problèmes de conduite, il m'est impossible de continuer à l'avoir à ma charge. Je n'en ai plus la capacité, ni physique ni émotionnelle, et mon état de santé ne fait que se détériorer. En réalité, la situation est intenable. Le temps est venu qu'elle quitte la maison pour être placée en résidence, et d'ailleurs, c'est ce que les professionnels recommandent. Cependant, comme mon revenu sera réduit de la moitié lorsqu'elle aura [20] *quitté mon domicile, je ne pourrai plus me permettre de payer mon logement actuel. Ainsi, je souhaiterais que vous puissiez m'offrir un logement subventionné. Ce qui presse le plus, évidemment, c'est d'assurer d'abord le placement de ma fille, puis de m'aider à régler mon problème de logement. Je compte sur vos bons services pour m'aider sur ces deux plans. »*

Il a toujours existé un écart entre le discours officiel et la réalité sur le terrain. En somme, un fossé perpétuel se creuse entre le dire et le faire. Les gens remarquent cette incohérence, mais par crainte de représailles, peu d'entre eux iront jusqu'à affronter les autorités politiques à ce sujet.

Le type qui a écrit la prochaine lettre fait cependant exception à la règle. Il a entrepris de rappeler au premier ministre une promesse qu'il avait faite lors de son passage dans sa localité, en pleine campagne électorale. Il a aussi publié sa lettre dans le courrier des lecteurs, ce qui a amené d'autres individus dans la même situation à imiter son geste.

« Vous vous rappellerez que, durant la dernière campagne électorale, vous aviez promis que si jamais votre parti était porté au pouvoir, vous alliez abolir la règle voulant que l'assistance d'un adulte soit réduite si ses parents âgés habitent avec lui. Maintenant que vous êtes au pouvoir, vous ne tenez plus votre promesse. Vous continuez toujours à réduire mon assistance parce que je garde mes parents âgés. Vous avez peut-être oublié vos bonnes intentions, mais moi, j'attends toujours que vous passiez à l'action. Je vous demande de respecter votre engagement pour que ceux qui gardent leurs parents puissent avoir leur pleine assistance. »

Les programmes de formation au travail offerts par l'État ont leur part de problèmes et souvent, les participants craignent de subir [21] des répercussions s'ils les exposent. Ces programmes obligent les chômeurs à suivre une formation s'ils veulent accéder aux prestations de chômage.

Le but, en soi, est louable, sauf que parfois, les conditions sont minables, comme en fait foi la pétition suivante qui expose les doléances des participantes. En rédigeant une lettre signée collectivement, elles ont réussi à obtenir une rencontre avec les hautes instances, ce qui a donné lieu à des améliorations.

« Nous désapprouvons votre façon de traiter nos plaintes. Lorsque nous vous faisons part de nos problèmes, vous mettez fin à nos prestations en nous disant que notre cas est à l’étude, et pendant cette période, nous nous retrouvons sans aucun revenu. Pourtant, au début, vous nous aviez assurées que vous seriez là pour nous écouter, mais il y a un prix à payer si nous osons prendre la parole. De plus, vos exigences sont déraisonnables. Vous réclamez des preuves, même lorsqu'il y a de la mortalité dans notre famille, et vous refusez de reconnaître que nos absences pour cause de maladie ou de tempête sont justifiées, en nous menaçant toujours de réduire nos prestations. Nous demandons une rencontre avec vous afin de régler ces problèmes le plus tôt possible. »

Au moment où ils versent l'assistance, les fonctionnaires doivent établir si le ménage est constitué d'une ou de deux personnes, comme nous l'avons vu. Cette règle semble claire et facile à appliquer, mais en pratique, elle ne l'est pas. En réalité, c'est la règle qui donne le plus de fil à retordre aux personnes assistées. Elles sont souvent accusées de former un ménage à deux sans le déclarer, alors que dans les faits, elles vivent séparément, ou plus ou moins...

[22]

Les couples qui se séparent à l'amiable sont ceux qui ont le plus de tourment, puisque les ex-conjoints restent en contact, et les fonctionnaires s'imaginent alors qu'ils vivent encore ensemble. La vie de couple n'est pas toujours facile à définir dans certains cas, tel qu'on le voit dans l'exemple suivant.

« J'ai été mariée à X pendant une dizaine d'années, puis nous nous sommes séparés à l’amiable. Après la séparation, il m'a loué un appartement attenant au sien, mais nous n'habitions plus ensemble. J'avais mon appartement et il avait le sien. Je vous ai mis au courant de cela, mais vous avez persisté à croire que nous cohabitions, alors que ce n'était pas le cas. J'ai malheureusement omis de changer d'adresse postale après la séparation, ce que je m'apprête à faire instamment. Dès que j'aurai une nouvelle adresse, je vous en ferai part. J'espère avoir éliminé tout malentendu. Veuillez rétablir mon assistance à la lumière de ce qui précède. »

Quitter son emploi pour des raisons obscures entraîne de graves conséquences sur le plan de l'admissibilité aux prestations de chômage, mais qu'en est-il si une personne le fait en vue d'améliorer son sort ? Son geste peut alors être faussement interprété comme un départ volontaire, même lorsque la personne s'est assurée d'obtenir au préalable l'assentiment des fonctionnaires.

La lettre suivante est un exemple de situation où un individu a été mal guidé par un fonctionnaire, ce qui a conduit par la suite à un refus de prestations. Heureusement qu'il avait conservé la correspondance du fonctionnaire ; il a pu s'en servir comme preuve pour gagner sa cause.

« Je crois qu'il y a eu une erreur de votre part dans le traitement de ma demande de prestations de chômage.

[23]

Je vous avais expliqué que je voulais quitter mon travail pour aller suivre un cours et ainsi améliorer mes chances d'emploi. Vous m'aviez alors encouragé à le faire en me disant qu'advenant un manque d'emploi par la suite, je n'aurais aucune difficulté à accéder aux prestations de chômage. Or, vous me reprochez maintenant d'avoir quitté mon emploi volontairement pour aller aux études, et vous refusez de m'aider. Je vous demande de bien vouloir reconsidérer votre décision en vous appuyant sur l'engagement écrit que vous aviez pris à mon égard. »

Des erreurs dans les communications se produisent autant du côté des prestataires d'aide sociale que des fonctionnaires. Lorsqu'il s'agit d'une erreur administrative où un prestataire a été mal informé de ses obligations, il n'est pas juste par la suite de lui en faire payer le prix au point de le priver de tout moyen de subsistance.

Le cas suivant est pathétique parce que l'agent d'aide sociale a commis une méprise, puis il rejette la faute sur la dame en la privant de son assistance, alors qu'elle a suivi les consignes qu'il lui avait données.

« Vous m'avisez que je dois rembourser l'assistance que vous m'avez versée depuis un an, parce que mon titre de propriété indique que mon ex-conjoint est copropriétaire. Il est vrai qu'au moment de notre cohabitation, on s'est acheté une maison et que la propriété a été enregistrée aux deux noms et que lorsqu'on s'est séparés à l'amiable, son nom est demeuré sur les documents, mais au moment où j'ai fait une demande d'aide sociale, je vous l'avais indiqué. Vous avez tout de même accepté de me verser de l'assistance en me disant que vous alliez sans doute éventuellement demander que le titre de [24] *propriété soit changé à mon nom seulement, mais vous ne l'avez jamais fait. Vous dites maintenant que cela constitue la preuve que nous formions un ménage commun, et que je dois rembourser l'aide que j'ai reçue. Je conteste votre décision. Dès le début, vous étiez au courant de ma situation et c'est vous qui avez accepté de me verser de l'assistance en pleine connaissance de cause. Il n'est pas juste qu'après un an, vous changiez d'idée. S'il y a un changement à faire, je suis prête à collaborer, mais de grâce, rétablissez mon assistance, sachant que je n'ai fait que suivre vos consignes. »*

Appliquer les règles aveuglément conduit parfois à des aberrations parce que le discernement, le bon jugement et la bonne mesure n'y trouvent plus leur place. Le cas suivant illustre une situation où un fonctionnaire impose à une citoyenne des conditions déraisonnables pour demeurer admissible à l'assistance publique.

La dame le prend au mot et se plie à sa volonté, jusqu'à se débarrasser d'un moyen de transport, comme il l'exige. Il est fort à parier, cependant, que cela se répercutera en fin de compte par la perte de son emploi et des dépenses publiques accrues.

« Je viens de recevoir votre lettre me disant que mon conjoint et moi sommes propriétaires de deux autos, et pour que nous puissions continuer à recevoir l'assistance, il faut que nous mettions l'une des deux à vendre et que nous vous en fournissions la preuve. Je vais donc me plier à vos exigences et sacrifier l'auto de mon conjoint. Cela est dommage, puisqu'il en a besoin pour travailler. De plus, elle ne vaut que quelques centaines de dollars et ainsi, je doute qu'elle soit vendable. Quant à l'autre auto, nous nous en servons surtout à des fins médicales. J'ai une fille qui a une tumeur au cerveau et je dois la conduire souvent à ses rendez-vous. Comme [25] *vous pouvez le constater, les deux autos sont d'une grande utilité, voire indispensables en ce moment. Toutefois, pour me conformer à votre demande, j'ai mis une affiche « À vendre » sur celle de mon conjoint en vue de la liquider. Je vous fais parvenir une photo vous montrant qu'elle est bel et bien à vendre. J'espère qu'ainsi, notre assistance ne sera pas réduite. »*

La malveillance est de toutes parts. Certaines entreprises tentent par tous les moyens possibles d'exploiter ceux qui sont sans défense, tel cet assureur qui refusait d'admettre sa responsabilité de payer.

Une dame avait eu un accident en conduisant et elle aurait normalement dû être indemnisée, mais son assureur refusait d'obtempérer. Il invoquait qu'elle était dans un état altéré au moment de l'accident, alors que les rapports médicaux démontraient le contraire.

Elle décida de prendre l'affaire en main en s'adressant à son assureur, mais en envoyant également une copie de sa lettre à une douzaine d'autres destinataires. L'assureur a vite compris qu'il devait faire marche arrière. Il s'est rendu compte que l'affaire risquait de s'ébruiter et que son image serait ternie s'il ne changeait pas d'avis.

« Je suis vraiment déconcertée de n'avoir pu vous convaincre de la légitimité de ma réclamation. Comme vous le savez, le paiement de ma prime était en règle, et les dommages en cas d'accident sont couverts par ma police. Tous les efforts que j'ai faits jusqu'à maintenant pour vous démontrer que l'accident a été le fruit du hasard et indépendant de ma volonté ont été vains. Les conditions que vous m'imposez sont franchement abusives. Je doute même de votre bonne foi. C'est avec beaucoup de regret que je me vois forcée de dévoiler [26] publiquement la façon dont vous me traitez ; j'aurais souhaité que vous fassiez preuve de plus de diligence. Je crois qu'il est nécessaire de mettre les gens en garde. Je prends donc la liberté d'envoyer une copie de cette lettre à de nombreuses personnes en souhaitant qu'elles m'aident à défendre ma cause. Peut-être déciderez-vous de vous rétracter et de me verser un montant en guise de règlement. »

La fonction publique et l'intégrité ne font pas toujours bon ménage. Ainsi, les fonctionnaires évitent parfois de s'engager par écrit en sachant bien que les paroles s'envolent, mais que les écrits restent, et que ceux-ci peuvent ensuite venir les hanter.

Dans certains cas, ils s'efforcent de plaire à leurs patrons dans l'espoir de gagner des médailles. À vouloir se montrer zélés, ils écorchent au passage les principes de justice administrative et de moralité.

La lettre suivante provient d'un type qui a senti que son agent d'aide sociale manquait d'honnêteté à son égard. Celui-ci semblait vouloir le punir parce que son plan de retour au travail avait échoué. Il gagna sa cause en dénonçant les mesures de rétorsion employées.

« Vous m'aviez proposé un retour au travail en faisant miroiter que cela serait nettement à mon avantage. Je vous ai cru, mais je vous ai mis en garde que mes pertes d'équilibre m'empêchaient de travailler en hauteur. Vous m'avez dit qu'elles seraient prises en compte. Or, dès le premier jour, mon patron m'a fait grimper une échelle et en trébuchant, je me suis blessé grièvement. Vous voulez maintenant reprendre les vêtements de travail que vous m'aviez remis, mais sachez qu'il n'en est pas question. D'abord, cela n'avait pas été établi au départ, et puis, [27] est-il juste pour quiconque de reprendre d'une main ce qu'il a donné de Vautre ? »

Freiner le recours à l'aide sociale a toujours été l'obsession des gouvernements qui ont mis au point des moyens fort ingénieux de parvenir à leur fin.

Le moyen de dissuasion le plus classique est celui de réclamer à répétition des rapports médicaux attestant l'inaptitude au travail. Non seulement cela entraîne-t-il une surconsommation des services médicaux, mais on impose une dépense supplémentaire aux citoyens déjà appauvris. L'État leur demande de confirmer ce qu'il sait déjà, comme dans le cas des diabétiques, par exemple.

Un type, qui avait justement le diabète, s'est senti coincé entre son agent d'aide sociale et son médecin. Il décida un bonjour de mettre le holà aux contraintes qu'il jugeait déraisonnables et abusives.

« Veuillez prendre note qu'il m'est impossible de vous fournir des rapports médicaux aux six mois, tel que vous l'exigez. Vous persistez à les réclamer sous peine de mettre fin à mon assistance. Or, mon médecin refuse de s'y soumettre. Il dit que cela est superflu puisque le diabète est une condition permanente qui n'a pas à être confirmée aux six mois. Et puis, vous payez déjà chaque mois mes médicaments contre cette maladie et donc, cela devrait être une preuve suffisante. Je suis désolé, mais je ne peux me plier à vos exigences. Je vous prie de rétablir mon assistance. »

Parfois, les règles se superposent et créent des discordances dont personne ne se rend compte jusqu'au jour où un citoyen ose hisser le drapeau rouge. C'est le cas, notamment, des emplois subventionnés, créés par l'État et réservés aux personnes [28] assistées. L'État tente, par ce moyen, d'inciter les entreprises à embaucher des personnes qu'elles n'engageraient pas autrement.

Le cas suivant est celui d'un homme qui a senti que les portes se fermaient devant lui en raison des critères d'exclusion. Parce qu'il n'avait pas sa propre adresse, il ne pouvait accéder à l'aide sociale, ce qui l'empêchait d'obtenir un emploi subventionné.

« Je suis sans emploi actuellement, et les employeurs me disent que les seuls emplois disponibles sont ceux réservés aux bénéficiaires d'aide sociale. Or, j'ai demandé de l'aide sociale, mais parce que je demeure chez mon frère, on m'a refusé en me disant que c'est à lui à me faire vivre. Je me vois donc sans porte de sortie. Parce que j'habite chez lui, je ne peux toucher l'aide sociale, et parce que je ne suis pas assisté, je n'ai pas accès au programme d'emploi. Veuillez m'aider à sortir de ce cercle vicieux. »

Les programmes de création d'emploi, offerts par l'État, sont vertement critiqués parce qu'ils donnent aux élus le pouvoir d'embaucher qui ils veulent en échange de faveurs politiques. En monnayant ainsi leur appui, ils ouvrent la porte toute grande au patronage.

Le principe est simple : ceux qui sont à court de quelques semaines d'emploi pour pouvoir accéder aux prestations de chômage réclament la bienveillance des députés, mais en retour, ils doivent leur prêter allégeance pour services rendus. Ils savent bien qu'ils courent le risque d'être congédiés si jamais un autre parti prend le pouvoir.

Un individu dans cette situation a décidé de s'adresser à l'ombudsman pour lui expliquer comment il avait été victime de ce système peu édifiant fondé sur les faveurs politiques, plutôt que sur la compétence des gens.

[29]

« Je viens de recevoir un avis de fin d'emploi du ministère où je travaillais à titre occasionnel depuis deux ans. Cette décision, selon toute vraisemblance, a été prise en fonction de mes affiliations politiques. Voici ce qui s'est produit. L'an dernier, j'étais sans emploi et j'ai eu recours à mon député. Il est intervenu pour que j'obtienne quelques semaines de travail par l'entremise du programme de création d'emploi. Il m'a dit par la suite que je lui devais un service parce qu'il m'avait fait une faveur. Il m'a demandé de travailler au sein de son parti. Or, je n'ai jamais milité en faveur d'un parti politique, et j'ai refusé de le faire. Il a rayé mon nom de sa liste. Je désapprouve ce système, surtout que le premier ministre avait déclaré lors de la dernière campagne électorale qu'il allait mettre fin au patronage politique. J'ai confiance que vous allez intervenir pour dénoncer ce système qui nous tient complètement à la merci des députés. »

Un individu injustement accusé peut toujours employer comme moyen de défense une déclaration solennelle. Un tel outil a généralement pour effet de faire reculer les fonctionnaires, peu habitués à voir des personnes assistées se défendre bec et ongles contre l'administration publique.

Un type, qui avait été victime d'un brouillamini administratif, s'en est sorti haut la main en faisant la déclaration suivante :

« J'ai fait une demande d'aide sociale en déclarant que je vivais dans un chalet situé sur le terrain de mes parents. J'ai expliqué à l'agente que je n'avais pas l'électricité ni l'eau courante, et que mes parents me dépannaient occasionnellement. Elle m'a dit que cela ne posait aucun problème. J'ai eu, par la suite, la visite de plusieurs agents qui m'ont tous dit que tout était correct. Voilà que vous me dites maintenant que j'ai eu de l'aide [30] en trop que je dois rembourser. Je suis déconcerté. Je vous ai toujours tenu au courant de ma situation. Pourquoi décidez-vous, soudainement, que vous m'avez payé en trop en invoquant que je forme une unité économique avec mes parents ? Je vous le répète : mes parents et moi sommes indépendants financièrement. Je vous demande de revenir sur votre décision à la lumière de ce fait. Je joins à cette déclaration une attestation de mes parents. »

Comme on l'a vu plus haut, l'État est prompt à conclure à l'existence d'une interdépendance sur le plan économique dès que deux personnes partagent la même résidence.

Or, deux individus peuvent parfaitement vivre ensemble sans qu'ils soient des conjoints. Ils peuvent le faire uniquement par amitié, pour épargner, ou simplement pour des raisons utilitaires. À moins d'avoir des rapports comme couple et de se présenter comme tel en public, ils ne sont pas engagés, à proprement parler, dans une union conjugale.

La lettre suivante illustre le cas d'une personne qui habite chez son ami de qui elle est au service. Elle nie qu'ils forment une unité économique.

« Mon ami est incapable de travailler en raison de ses limitations. J'ai commencé à habiter chez lui lorsqu'il m'a demandé d'être sa soignante. Nous n'avons jamais considéré que nous formions une union conjugale pour autant. Chacun est autonome sur le plan financier. Aucun n'a l'obligation légale de soutenir l'autre. Pourtant, vous dites que selon les critères d'admissibilité à l'aide sociale, nous sommes des conjoints, et que nous avons l'obligation de nous soutenir mutuellement. Cela n'est nettement pas le cas, et je vous demande de revoir votre décision. »

[31]

Les règles de l'aide sociale imposent aux demandeurs d'assistance de nombreuses conditions, dont celle de signaler tout changement à leur situation sous peine de voir leur aide supprimée. Ce faisant, l'État veut s'assurer que l'attribution des fonds publics aux personnes nécessiteuses est parfaitement justifiée, ce qui va de soi, mais les vérifications et les enquêtes sont parfois menées à outrance.

Le cas suivant a ceci de particulier que la dame a démontré que même si un ami était venu demeurer chez elle, elle ne vivait pas avec lui et donc, elle ne voyait pas la nécessité de faire une déclaration à cet effet. Elle conteste le fait qu'on lui demande de rembourser l'assistance qu'on lui a versée.

« Vous me dites que je dois rembourser la somme que vous m'avez versée en aide sociale. Je désire vous expliquer ma situation. Il est vrai que je devais vous aviser des changements à ma situation, et il aurait peut-être été préférable que je le fasse lorsqu'un ami est venu habiter chez moi, mais nous n'avons jamais formé un ménage, et je ne voyais pas pourquoi je devais le faire. D'abord, son revenu n'était pas stable et à certains moments, il était sans le sou. Il n'aurait pas pu m'aider, même s'il l'avait voulu. Il devait parfois emprunter pour assurer sa subsistance. J'avouerai qu'à l'occasion, il me prêtait de l'argent pour payer des factures, mais je le lui rendais par la suite. En somme, le fait qu'il demeure chez moi n'a rien changé à ma situation financière personnelle. Nous n'avons jamais partagé les frais, et par conséquent, sa présence chez moi ne m'a procuré aucun bénéfice économique. »

Les vérifications annuelles et les enquêtes donnent souvent lieu à de l'ingérence indue de la part des fonctionnaires, soi-disant dans le but de protéger l'intérêt public. Il est certain que l'État doit adopter un train de mesures visant à assurer la meilleure [32] distribution possible des fonds publics, mais il est aussi tenu de veiller à respecter les droits des citoyens assistés, dont celui à l'intimité.

Ce qui est particulier dans la lettre qui suit, c'est que la dame montre bien qu'elle tient à sa vie privée, et elle ne se laisse pas intimider par un enquêteur sans scrupules qui prétend que celui qui vit chez elle lui apporte un revenu supplémentaire.

« Vous avez jugé que l'homme qui vit chez moi n'est pas mon pensionnaire, mais un conjoint de fait, et vous avez mis fin à mon assistance. En d'autres mots, vous estimez que nous vivons en couple, alors que ce n'est pas le cas. Je vois que vous tenez à entrer dans ma vie privée et mon intimité. Rassurez-vous, mon pensionnaire a sa propre chambre à coucher et moi, j'ai la mienne. Il me paie une pension pour demeurer chez moi. Comment pouvez-vous considérer que nous formons un ménage et qu'il est le chef de l'unité ? Je sais que vous avez interrogé mes voisins et mon propriétaire pour connaître mes va-et-vient et savoir qui vient me visiter. Si je prenais une femme comme pensionnaire, plutôt qu'un homme, cela changerait-il la donne ? Est-ce que vos règles à l'égard des femmes assistées sont plus strictes que celles qui s'appliquent aux hommes assistés ? »

Le bénéfice du doute n'existe pratiquement pas pour les citoyens assistés. Ils sont souvent traités comme des fraudeurs potentiels, peu respectueux des lois, une mesure qui devient carrément discriminatoire à leur égard.

Le cas suivant est celui d'un ex-conjoint qui visite son enfant au domicile de l'autre parent. L'agent d'aide sociale soupçonne que la cohabitation se poursuit clandestinement, et il met fin à l'assistance de la mère. Celle-ci fait une mise au point au sujet de ses relations, puis elle exige qu'un correctif soit inscrit à son dossier.

[33]

« J'ai reçu votre avis d'annulation de mon assistance en raison d'une unité économique que je formerais avec mon ex-conjoint. Puisque lui et moi sommes les parents d'un enfant, notre situation vous apparaît suspecte. Pour ravoir droit à l'assistance, vous exigez que je déclare que lui et moi sommes en couple. Or, cela est contraire à la vérité. Il est vrai qu'il vient parfois à mon domicile pour rendre visite à notre enfant, mais cela ne signifie aucunement que je forme une unité économique avec lui. Il assume tout simplement son rôle de père. Je ne suis pas d'accord que vous me contraigniez à fausser la vérité pour que je puisse ravoir l'assistance. Je vous demande de la rétablir immédiatement puisque vous y avez mis fin en invoquant de fausses prémisses. Je m'attends à ce que vous inscriviez une note à mon dossier pour infirmer votre allégation. »

L'État a la fâcheuse habitude de vouloir soutirer tout l'argent qu'il peut des citoyens assistés, même quand les fonctionnaires se trompent ou qu'ils ne respectent pas leur engagement. Certains rendent leurs décisions verbalement, sans confirmation écrite subséquente, et les citoyens n'ont alors aucun moyen de se défendre.

Dans le cas suivant, le couple saisit le taureau par les cornes et déplore la façon dont il a été traité, un geste qui en a valu la peine puisque du coup, sa dette a été effacée et son assistance a été rétablie.

« Mon mari et moi sommes prestataires de l'aide sociale. L'an dernier, mon beau-père, âgé de 80 ans, est venu habiter avec nous. Nous avions pris la peine, avant qu'il ne vienne, de demander à notre agent si notre assistance serait réduite, et il nous avait répondu que non. Chaque année, par la suite, il procédait à la révision de notre dossier. Chaque fois, nous le mettions au courant de [34] notre situation, et il disait que tout était régulier. Maintenant, après plusieurs années, il nous dit que nous avons eu un trop payé de près de 10 000 $. Nous contestons cette décision, évidemment, parce qu'il était parfaitement au courant de notre situation, et c'est lui qui nous disait que nous étions dans les règles. Nous trouvons injuste qu'il nous demande maintenant de rembourser l'assistance qu'il nous a versée en pleine connaissance de cause. Nous vous demandons de bien vouloir infirmer sa décision. »

Une mauvaise évaluation conduit inévitablement à une mauvaise conclusion. Si l'affaire n'est pas tirée au clair, l'erreur se répercute par une perte de revenu importante pour les citoyens assistés.

Dans le cas suivant, le revenu de l'individu a été calculé à partir d'un seul talon de chèque, un profil qui ne représentait nullement ses gains hebdomadaires moyens. Comme il travaillait dans une usine d'apprêtage du poisson, son revenu variait beaucoup d'une semaine à l'autre.

Il a fallu qu'il fasse parvenir aux agents d'aide sociale la lettre explicative suivante avant de pouvoir toucher les allocations qui lui revenaient. Heureusement qu'en fin de compte, on lui a donné gain de cause.

« Lorsque j'ai fait une demande d'assistance, vous m'avez demandé de vous fournir mon dernier talon de chèque de paie comme preuve de mon revenu. Vous m'avez alors refusé l'assistance en affirmant que mon revenu excédait mes dépenses. Or, le talon de chèque que je vous ai remis ne représentait nullement mon revenu mensuel moyen. J'ai gagné 11 400 $ l'an dernier, et donc une moyenne de 1 167 $ par mois. Mon revenu est par conséquent bien inférieur à ce que vous indiquez [35] dans votre lettre, et je crois qu'il sera encore un peu moins cette année. En tenant compte de tous les médicaments que je prends pour contrôler mon insomnie, mon état émotif et divers problèmes physiques, j'arrive à un déficit de 235 $ par mois. Comme il semblerait qu'il y a eu une méprise dans l'évaluation de mes capacités financières, je vous demande de bien vouloir corriger l'erreur et me verser l'assistance dont j'ai grandement besoin. »

Lorsqu'il procède à des inquisitions, l'État profite parfois de la fragilité des citoyens assistés pour leur extraire des aveux à la façon de certains interrogatoires musclés. Ceux qui sont sous l'effet de médicaments sont particulièrement vulnérables parce qu'ils s'incriminent sans être pleinement conscients des répercussions que leurs déclarations auront par la suite.

La lettre suivante a été rédigée par une dame qui était dans cette condition et qui, durant l'interrogatoire, ne cherchait qu'à en finir le plus tôt possible, tellement elle était nerveuse. Elle a réussi à gagner sa cause en plaidant l'aveu involontaire.

« Je vis seule avec mon fils depuis que je suis séparée. Après la séparation, mon ex-conjoint a continué à venir à la maison parce qu'il tenait à garder des liens avec son fils. Or, l'un de vos enquêteurs a eu vent de cela et il s'est pointé chez moi un jour pour me faire dire que nous cohabitions. J'ai répondu à toutes ses questions le plus franchement possible, sans réserve. Malgré mes explications, il a conclu que nous formions une unité économique, et que je devais rembourser un trop-payé. Il m'a poussée à dire ce qu'il voulait entendre, profitant du fait que j'étais suivie en psychiatrie. Je n'étais certainement pas dans un état qui me permettait défaire une déclaration. Qui plus est, j'ai toujours cru que c'est un droit fondamental pour un enfant que de pouvoir [36] recevoir la visite de ses parents, et dans le cas de mon fils, ce droit lui a été enlevé. Je vous demande de rétablir mon assistance en invalidant l'aveu que j'ai fait sous l'effet de la contrainte et de la peur. »

Nous savons tous que les erreurs sont omniprésentes dans la fonction publique, et quand les gens sont analphabètes, cela ne fait qu'augmenter le risque. Ces personnes démunies s'en tirent mal habituellement, mais lorsqu'elles ont un coup de pouce, elles réussissent à se faire entendre.

C'est précisément ce qui s'est produit dans le cas suivant. Les démarches que l'individu a faites auprès de l'État pour faire corriger une erreur administrative ont été onéreuses, mais fructueuses, puisque à la fin, il a gagné sa cause.

« Je crois qu'une erreur s'est glissée dans l'un des montants indiqués sur le feuillet T-4 qui accompagnait ma déclaration de revenus. Le feuillet indiquait que j'avais reçu le montant de 15 000$, alors qu'en réalité, on aurait dû lire 5 000 $ puisque je n'ai touché que 5 000 $. Etant donné que je ne sais ni lire ni écrire, c'est un ami qui s'occupe de ma correspondance. C'est lui qui a rempli ma dernière déclaration de revenus. Lorsqu'il s'est apprêté à le faire, il s'est rendu compte de l'erreur sur le feuillet T-4. Il a aussitôt appelé Service Canada, qui avait délivré le feuillet, pour l'en aviser. La fonctionnaire à qui il a parlé lui a dit de ne pas s'en faire, de simplement inscrire le montant de 5 000 $ et que cela rectifierait l'erreur. Or, je vois que l'erreur n'a pas été corrigée, et maintenant, vous me demandez de vous rembourser la somme de 10 000 $. J'ai espoir que vous voudrez bien faire la correction nécessaire et me faire parvenir un nouvel avis de cotisation. »

[37]

Le système de justice, bien qu'il soit le meilleur qu'on ait, est loin d'être parfait. Parfois, les personnes qui prennent leur courage à deux mains et font une déposition s'attendent à ce qu'une accusation s'ensuive, mais la justice n'est pas au rendez-vous.

Parfois aussi, ces causes sont trimbalées d'un individu à l'autre, chacun niant sa responsabilité d'agir, comme si elles devenaient des patates chaudes pour le système.

La lettre suivante est d'une dame qui a été victime d'une agression. Elle a tenté en vain d'obtenir justice et en désespoir de cause, elle fait part de sa détresse dans une lettre ouverte aux médias.

« J'ai été victime d'un acte criminel qui a brisé ma vie et celle de mes enfants. Après bien des tourments, j'ai finalement décidé de faire des démarches auprès du système de justice, mais je suis restée sur ma faim. La police m'a envoyée au procureur général qui m'a retournée à la police en disant qu'il lui fallait plus de détails, mais la police m'a assuré que cela avait déjà été fait. J'ai senti qu'on me trimbalait de Pilate à Caïphe. Pire encore, c'est comme si ma déposition avait été reléguée aux oubliettes puisque aucune accusation n'a jamais été portée. Je trouve cela malheureux, car il m'a fallu beaucoup de courage pour faire une déposition, et maintenant, je sens que le système me laisse tomber. »

Les erreurs administratives, qui se produisent souvent au détriment des plus faibles, peuvent s'avérer un levier utile dans leurs mains quand vient le temps de défendre leur cause. Ils ne doivent pas hésiter à s'en servir à leur avantage, surtout si les bévues leur ont causé un tort irrémédiable.

Dans l'exemple suivant, l'individu a fait l'objet de deux erreurs et s'adresse à son député en lui demandant d'intercéder en sa faveur.

[38]

Remarquez qu'il prend soin de porter à son attention les préjudices qu'il a subis.

« J'ai fait des démarches en vue d'avoir une pension d'invalidité et par malheur, deux fois, mes dossiers ont été égarés. D'abord, on m'a dit ne pas avoir reçu ma demande de pension. Or, j'avais envoyé ma demande par courrier recommandé, et j'avais conservé la preuve de livraison. On s'est donc excusé et on m'a demandé d'en expédier une copie. Ma demande de pension a été refusée et j'ai alors décidé de faire appel, mais encore une fois, on m'a dit ne pas avoir reçu ma demande. Heureusement que j'avais en main un avis de réception. J'ai encore eu droit à des excuses, mais tout cela a ralenti l'avancement de mon dossier, même si chaque fois, on s'amendait et on m'assurait qu'on allait agir sans tarder. Etant donné que le traitement a été aussi maladroit, je vous demande, à titre de député fédéral, d'intervenir en ma faveur pour que je puisse me faire entendre le plus tôt possible par le Tribunal d'appel. »

Des prêts hypothécaires sont consentis, par l'entremise des fonds publics, à ceux qui veulent faire réparer leur logement et qui sont à faible revenu. L'État joue alors le rôle de maître d'œuvre au centre du processus. C'est lui qui dresse les devis, qui choisit les entrepreneurs et qui les paie, mais seulement une fois qu'il s'est assuré que les travaux ont été exécutés selon les devis, et qui plus est, moyennant l'accord des emprunteurs.

Or, il arrive que la procédure soit bâclée et que certaines étapes soient tronquées : par exemple, l'État omet d'obtenir l'assentiment de l'emprunteur avant de payer l'entrepreneur. Voici le cas d'un entrepreneur qui a été payé, mais qui a pris la fuite avant même d'achever les travaux. L'emprunteur, par le fait même, a subi un préjudice. Il écrit à l'État pour exprimer son ressentiment en l'enjoignant d'être plus vigilant à l'avenir.

[39]

« Vous avez payé l'entrepreneur sans vérifier la qualité des travaux, et vous me dites maintenant que c'est à moi de régler ce problème. Vous jouissez pourtant de toute l'autorité voulue pour le forcer à reprendre ses travaux. Vous admettez avoir commis une erreur, puisque vous deviez procéder à une inspection finale avant de le payer, mais par contre, vous me demandez de rembourser le prêt, ce qui est un contresens. Vous me proposez aussi de faire un second emprunt pour réparer ses vices de construction, ce à quoi je m'oppose également. Je considère que le problème est entre vous et l'entrepreneur, puisque vous seul aviez la mainmise sur l'inspection des travaux et l'autorisation des déboursés. Je vous recommande à l'avenir de veiller à ce que les emprunteurs contresignent les chèques afin d'assurer leur protection et leur satisfaction. »

[40]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Chapitre 2

PLAIDER SA CAUSE

Demander une dérogation

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

Les demandes d'aide adressées aux agents de l'État sont variées, mais très souvent, elles consistent à demander une dérogation lorsque la situation ne cadre pas avec les règles établies. L'État a beau essayer de prévoir toutes les situations possibles, il n'y réussit jamais, puisqu'il se trouve toujours des situations où l'ensemble des facteurs réunis en fait des cas d'exception.

Le cas suivant est un bon exemple à l'appui. L'homme a un type de cancer indolent. Son médecin lui dit que le pronostic dépend de l'évolution, ce qui le laisse dans l'incertitude et le porte à faire des crises de panique. Son anxiété est résiduelle et donc, elle ne s'élimine jamais complètement.

Le centre de traitement qu'il fréquente est loin de chez lui, comme cela est souvent le cas pour ceux qui sont gravement atteints et qui habitent une région éloignée. Pour s'y rendre, il doit prendre un taxi puisqu'il n'existe pas de transport en commun dans sa région. Or, ses moyens sont tellement faibles que pour le payer, il est réduit à élever des vers de terre qu'il vend aux pêcheurs des environs.

Il est vrai que l'État lui vient en aide, mais il ne rembourse qu'une partie de ses frais et seulement après coup, sur présentation de reçus. Le type se charge donc d'écrire aux fonctionnaires en leur demandant de lui verser une avance de voyage. Sa manœuvre a porté fruit, sauf qu'il est décédé quelques mois après, son cancer ayant eu raison de lui.

« Comme vous le savez, je suis sous traitement médical en oncologie. Or, f apprécie que vous remboursiez les [41] frais de déplacement reliés à mes traitements, sauf que vous n'acquittez les factures que quelques semaines après mon retour, ce qui est bien trop tard. Mon chauffeur de taxi est peu fortuné et il demande que je le paie immédiatement. Il ne peut attendre l'arrivée du chèque de remboursement. Je vous demande donc de bien vouloir me verser une avance de voyage qui me permettra de le payer le jour même de mon déplacement. »

Vu le nombre croissant de personnes en perte d'autonomie, la demande de services domestiques augmente de façon fulgurante. Or, l'État a établi que les membres immédiats de la famille qui soignent leurs proches âgés à domicile ne seraient pas rémunérés. Ainsi, les frères, les sœurs, les enfants, les conjoints et les parents sont considérés des aidants naturels qui sont censés fournir leurs services sans recevoir de compensation, même si cela les oblige à quitter leur emploi.

Une dame a toutefois obtenu une dérogation à cette politique en plaidant la cause de sa mère qui exigeait des soins particuliers. Elle a invoqué le fait qu'il fallait respecter le désir de sa mère et sa liberté de choix.

« Je vous présente le cas de ma mère, qui est âgée et qui a décidé de demeurer chez elle, bien qu'elle ne soit plus autonome depuis qu'elle a subi un accident vasculaire cérébral. Elle a besoin d'une surveillance continue ainsi qu'une aide pour assurer ses soins personnels. Vous avez évalué qu'il lui faut 40 heures de service par semaine, mais cela est nettement insuffisant, puisqu'elle requiert quelqu'une auprès d'elle en permanence. J'ai tenté sans succès de lui trouver une aide à domicile. Comme je n'ai pu trouver personne, je me suis portée volontaire, mais il a fallu que je quitte mon emploi et donc, je me retrouve sans aucun revenu. Je sais que vous n'accordez [42] habituellement aucune rémunération aux membres de la famille qui gardent leurs proches, mais je vous prie de faire une exception dans mon cas. Si je n'étais pas là pour assurer les soins personnels de ma mère, elle serait placée en résidence, ce qui irait à rencontre de ses désirs et coûterait autrement plus cher aux fonds publics. Je compte sur vous pour me donner une réponse favorable en souhaitant que vous respectiez sa liberté de choix. »

Alors que l'État prône les vertus du maintien à domicile, il n'est pas toujours prêt à payer les nombreux services que requièrent ceux qui sont en perte d'autonomie. Maintenir une personne âgée à domicile exige de lui fournir des services variés tels que veiller à sa sécurité, gérer ses finances, l'accompagner à ses rendez-vous et accomplir les autres activités liées aux tâches de la vie quotidienne.

Les personnes qui réussissent le mieux à obtenir le soutien nécessaire sont celles qui expliquent clairement leurs besoins, comme dans l'exemple suivant. Cette dame, qui garde son père à domicile, a besoin de plus d'aide pour le faire. Elle présente ses arguments de façon convaincante et bien formulée. Elle a obtenu ce qu'elle demandait.

« Je garde mon père qui a 95 ans. C'est à son sujet que je vous écris. Jusqu'à maintenant, vous m'accordiez un certain nombre d'heures de soins à domicile, mais ses capacités ont diminué dernièrement et le nombre actuel d'heures de soins ne suffit plus. A part quelques heures d'aide ménagère que vous lui fournissez, c'est moi qui assume le reste de ses soins. Il tient à demeurer chez lui jusqu'à la fin, et je crois qu'il faut respecter son choix, mais je ne pourrai y arriver que si vous m'accordez une aide supplémentaire. Ce n'est pas suffisant que vous m'aidiez à payer un appareil de gavage, des seringues et [43] des produits d'alimentation. Il y a bien d'autres dépenses qui s'ajoutent à cela et dont je vous ai déjà fait part. Comme vous le savez, il en coûterait beaucoup plus cher s'il était placé en résidence. Je vous demande donc de reconsidérer votre décision et de m'accorder l'aide qu'il lui faut. »

Certains parents séparés subissent un grave préjudice s'ils décident de reprendre la vie commune et qu'ils sont éprouvés sur le plan de la santé, parce que les frais médicaux de leurs enfants ne sont plus alors pris en charge par l'État.

En effet, ceux qui ont un enfant malade font face à une véritable impasse, car ils doivent décider s'ils doivent donner préséance à leur relation ou aux soins de santé de leur enfant. Un couple qui vivait ce drame a réussi à négocier une entente en invoquant la clause dérogatoire qui permet au ministre de faire une exception.

« Je suis prestataire de l'aide sociale, alors que mon ex-conjoint travaille au salaire minimum. Nous avons à notre charge une fille qui nécessite beaucoup de soins médicaux, parce qu'elle a une maladie rare qui fragilise son état de santé. Jusqu'à maintenant, vous preniez en charge ses dépenses médicales parce qu'elle habitait avec moi, mais vous dites que cela ne sera plus le cas si mon ex-conjoint et moi décidons de reprendre la vie commune, vu qu'il touche des gains d'emploi. Vous refusez, par ailleurs, de me donner une réponse définitive parce que vous dites que vous ne prenez aucune décision par rapport à une situation hypothétique. Or, nous savons d'avance que sans aide, il nous sera impossible de payer les frais médicaux de notre fille. C'est pourquoi nous vous demandons de déroger à la règle établie en nous assurant que les frais médicaux seront pris en compte si nous décidons de vivre ensemble, compte tenu des circonstances. »

[44]

Certains ont suffisamment d'aplomb pour plaider leur cause auprès des autorités, sans avoir besoin de quelqu'un pour les représenter, quoiqu'ils représentent l'exception.

C'est le cas notamment pour cette dame qui demande qu'on lui permette de se présenter à une audience en vue d'une pension, même si le délai d'appel est écoulé, parce qu'elle a subi une incapacité temporaire qui l'empêchait de s'occuper de ses affaires pendant un certain temps. Maintenant qu'elle est rétablie, elle désire reprendre ses affaires en main.

« Vous avez refusé de m'accorder une pension d'invalidité Van dernier en invoquant que mes preuves n'étaient pas suffisantes. À l’époque, vous m'aviez donné la possibilité de porter cette décision en appel, mais à l'intérieur d'un certain délai. Or, vu mon état psychologique, je n'ai pu faire appel à l'intérieur de la date butoir. Je comprends pourquoi une telle mesure existe, mais en imposant à tous la même règle, cela fait que ceux qui, comme moi, sont dans l'impossibilité d'agir sont privés de droits que l'on accorde aux autres. Je crois que vous devriez faire preuve de clémence. Je vous prie de bien vouloir traiter mon dossier comme un cas d'exception en vous appuyant sur les circonstances qui étaient indépendantes de ma volonté et qui m'ont empêchée d'agir en temps voulu. »

Dans certains cas, la langue est un obstacle, et les parents réclament que l'État paie les services d'un accompagnateur qui agisse à titre d'interprète. Même si les établissements de santé au Nouveau-Brunswick sont censés offrir un service dans la langue du patient, la plupart des gens se disent que si l'on est malade, il vaut mieux être bilingue.

Les patients unilingues doivent soit se résoudre à attendre que quelqu'un vienne à leur secours ou bien demander à quelqu'un [45] choisi au hasard d'agir comme interprète de service. Le sentiment d'impuissance à communiquer leurs malaises aux soignants est angoissant, sans compter le délai de traitement qui leur impose une contrainte de plus, surtout s'ils viennent de loin, l'hiver.

La lettre suivante est celle d'une dame qui demande aux autorités qu'on lui procure des services d'accompagnement afin de lui permettre de se faire comprendre par les soignants. En fin de compte, elle demande d'accommoder les soignants, et non l'inverse.

« Ma fille est atteinte du diabète juvénile et elle est suivie par un spécialiste qui ne parle que l'anglais. Au dernier rendez-vous, tout s'est déroulé en anglais, et nous n'avons pu nous faire comprendre. Personne n'était disponible pour faire la traduction. Après un délai d'attente de plusieurs heures, c'est finalement notre chauffeur de taxi qui a agi comme interprète. Plusieurs patients de langue anglaise sont arrivés après nous, et ils sont passés avant nous. J'ai porté plainte à la direction de l'hôpital qui m'a assuré que l'hôpital dispose du personnel nécessaire pour traiter les patients dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Or, ma fille doit retourner voir le même spécialiste le mois prochain. Je vous demande de bien vouloir autoriser qu'une personne bilingue nous accompagne cette fois, car autrement, nous aurons à faire face au même problème. »

Les enfants adultes qui ont un handicap et qui demeurent chez leurs parents assistés, ou dans une pièce attenante, sont eux aussi confrontés à une situation problématique, car leur assistance est alors réduite du quart, comme nous l'avons vu. On les soupçonne de vivre chez leurs parents, bien qu'ils déclarent avoir leur propre ménage.

[46]

L'État se montre implacable à leur égard. Pour pouvoir obtenir de l'assistance en leur nom, les parents doivent démontrer que les problèmes de leur enfant sont graves et persistants. Cela nécessite d'entreprendre des démarches compliquées en vue de le déclarer invalide, et ils se butent à des dédales bureaucratiques incroyables.

La lettre suivante a été rédigée par des parents ayant un faible revenu qui étaient impuissants à obtenir de l'assistance pour leur enfant, tout simplement parce qu'ils lui procuraient le soutien dont il avait besoin.

« Notre fils est invalide physiquement et psychologiquement ; il n'est donc pas en mesure de travailler. Vous dites que pour qu'il puisse toucher l'assistance en son nom, il doit déménager dans son propre appartement, mais cela est impossible. La seule façon de stabiliser son état mental est par la médication, mais comme il ne peut payer lui-même la quote-part exigée et ses frais de déplacement, nous lui prêtons main-forte. Or, parce qu'il dépend de nous pour cela, vous lui refusez de l'assistance. Pourtant, il en coûterait beaucoup plus à l'État si ce dernier devait le prendre entièrement à sa charge. Veuillez tenir compte de nos explications et revoir votre décision. »

Finalement, il y a ceux qui s'estiment lésés et qui revendiquent que justice soit rendue à leur égard. Un type, qui avait été remercié pendant qu'il était en congé de maladie, trouvait que son congédiement était injustifié, et il demandait d'être réembauché.

Ceux qui ne sont pas syndiqués, on le sait, ont peu de protection sociale, car les normes d'emploi sont muettes à bien des égards et par conséquent, les entreprises ont beau jeu. La Commission des [47] droits de la personne, par ailleurs, est impuissante à agir à moins qu'il ne s'agisse de discrimination.

« J'ai reçu votre lettre dans laquelle vous m'avisez que vous avez mis fin à mon emploi parce que j'ai reçu un congé médical prolongé à la suite d'une chirurgie. Je trouve cela malheureux parce que je travaille pour votre entreprise depuis déjà plusieurs années, et mon rendement a toujours été jugé satisfaisant. J'ai le sentiment d'avoir été pénalisé pour le simple fait d'avoir dû subir une chirurgie. Comme vous le savez, j'ai toujours donné le meilleur de moi-même, même si je trouvais parfois le travail pénible et les heures un peu trop longues. A la lumière de mes explications, je vous demande de revenir sur votre décision et de me réembaucher, parce que je souhaite vraiment reprendre mon travail dans votre entreprise. »

Présenter ses arguments

L'univers des pauvres ne cessera jamais de nous consterner. Vivant en marge des systèmes d'aide formels, ils doivent souvent se rabattre sur des moyens de fortune pour se sortir du pétrin. Pour les comprendre, il faut intégrer leur culture, qui est fondée sur l'échange de bons services, mais qui transgresse parfois certaines règles établies.

Le cas suivant illustre bien le monde compliqué dans lequel ils évoluent et dont l'écheveau de droits et d'obligations est souvent difficile à démêler. La perte d'assistance avait causé un grand désarroi à une dame. Elle a dû exposer en long et en large sa situation pour ravoir l'aide qu'on lui avait enlevée. Ayant été informés des faits, les fonctionnaires ont rebroussé chemin et l'ont laissée tranquille... un bout de temps.

[48]

« Je fais la présente déclaration en vue de ravoir l'assistance. Ma situation est tragique, puisque je n'ai plus aucun moyen de subsistance. Le père de mes enfants et moi nous sommes séparés à l’amiable. Il a déménagé près de chez moi pour rester en contact avec les enfants. Comme il a des problèmes psychologiques, c'est moi qui veille sur lui. J'ai loué à bon marché une maison qui a besoin de réparations. Je n'ai pu faire un emprunt uniquement en mon nom, et c'est lui qui a agi comme endosseur. Depuis que vous avez mis fin à mon assistance, les enfants sont en danger, parce qu'ils manquent de l'essentiel. Contrairement à ce que vous affirmez, mon ex-conjoint et moi, nous n'avons pas de budget commun, et je ne reçois de lui aucun soutien financier. Je vous demande de revoir votre décision en tenant compte de ces faits. »

La politique qui nuit le plus aux parents assistés est certainement celle qui consiste à réduire leur assistance si leur fils ou fille adulte habite avec eux, comme nous l'avons expliqué précédemment. En effet, l'adulte qui demeure chez ses parents voit son assistance automatiquement diminuée du seul fait qu'il habite avec eux. Ainsi, ils doivent le mettre à la porte pour qu'il puisse recevoir son assistance intégrale.

Le cas suivant illustre une situation sordide où l'assistance du père a été supprimée, non pas parce que sa fille demeurait avec lui, mais parce qu'elle avait omis de changer son adresse postale.

« Par la présente, je fais une déclaration en ce qui concerne ma situation. Vous avez mis fin à mon assistance quand vous avez appris que ma fille et moi avions la même adresse postale. Pourtant, vous êtes au courant qu'elle n'habite plus avec moi. Au moment où elle a décidé d'aller habiter chez sa sœur, elle a omis de changer son adresse postale, ce qui fait qu'elle [49] continuait à recevoir son courrier chez moi. Maintenant qu'elle a sa propre adresse postale, je vous prie de bien vouloir rétablir mon aide sociale. Je fais cette déclaration solennelle et vraie, au meilleur de ma connaissance. »

L'accès aux services est jalonné d'embûches, surtout pour ceux qui souffrent de maladies graves, qui sont à bout de force, ou qui vivent dans les régions rurales éloignées et qui doivent se rendre dans les grands centres pour se faire traiter.

Comme nous l'avons vu, l'État a comme politique de rembourser les frais de déplacement et de séjour après les faits et sur présentation de reçus. Or, ceux qui ont un faible revenu doivent emprunter de leurs proches, souvent aussi pauvres qu'eux, pour pouvoir payer les frais en attendant que l'État les rembourse. Cette politique est extrêmement contraignante.

Certains parviennent néanmoins à tirer leur épingle du jeu, comme le type suivant qui a plaidé sa cause avec brio et qui a obtenu l'avance de voyage qu'il réclamait.

« J'ai 65 ans et je suis atteint de cancer. Je dois me rendre régulièrement à Moncton, à 250 km de chez moi, pour des soins en oncologie. Je dois être accompagné parce que je suis trop affaibli pour me déplacer seul, ce qui veut dire que les frais de déplacement et de séjour sont en double. Nous devrons nous rendre à Moncton en taxi puisqu'il n'existe aucun système de transport en commun dans notre région. Une fois sur place, nous devrons prendre un taxi pour aller à mon rendez-vous, et un autre pour le voyage de retour, évidemment. Je joins le calcul du kilométrage que nous aurons à parcourir. Nous devrons aussi loger dans un centre d'hébergement et payer les repas. Le tarif pour une nuitée est indiqué dans la lettre ci-jointe. Je vous demande de m'accorder [50] une avance de voyage qui me permettra de régler tous ces frais. Veuillez confirmer par écrit que vous vous portez garant du paiement de l’ensemble des dépenses afin d'éviter tout malentendu. »

L'accès aux programmes publics sera toujours un point épineux, parce que la demande de services excède largement la disponibilité, et forcément, des citoyens dans le besoin sont placés sur des listes d'attente. Les fonctionnaires utilisent parfois un système de pointage pour éviter une sélection arbitraire des bénéficiaires, mais cela étant, certains sont quand même laissés pour compte.

Voici le cas d'une dame qui réclamait depuis un bout de temps un logement subventionné. Elle a décidé de joindre à sa lettre des documents à l'appui de sa demande. Ce moyen lui a bien servi, puisque les fonctionnaires ont été sensibilisés aux besoins de ses enfants.

« Je suis une mère monoparentale et fiai trois enfants à ma charge. J'habite un appartement qui est nocif pour notre santé, en particulier celle de mon bébé qui souffre d'asthme et de mucus pulmonaire causés par la moisissure. Vous trouverez ci-joint des photos qui illustrent l'état de mon logement. Je joins aussi des rapports du pédiatre, de l'inspecteur sanitaire et d'une psychologue qui recommandent tous que je déménage dans un logement plus convenable. Or, vu mon faible revenu, je n'ai pas les moyens de payer un appartement ordinaire. C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir m'accorder un logement subventionné. Puisqu'il en va du bien-être et de la santé de mes enfants, je vous prie de bien vouloir m'accorder une attention toute particulière. »

[51]

Lorsqu'une décision administrative est défavorable, il est toujours bon de faire parvenir à qui de droit les justificatifs nécessaires pour prouver ce qu'on allègue. La plupart des fonctionnaires se laissent convaincre quand une cause leur est bien présentée.

C'est le cas aussi pour les entreprises privées. Dans l'exemple qui suit, le propriétaire avait décidé d'évincer son locataire parce qu'il avait un chien. Il interdisait la présence d'animaux dans ses logements. Il est toutefois revenu sur sa décision après avoir pris connaissance de la lettre suivante.

« J'ai bien reçu votre avis d'éviction parce que je n'ai pas le droit à un animal de compagnie dans mon logement. Je comprends votre règlement, sauf que je veux vous fournir des explications. Ma fille est suivie par un pédiatre qui recommande qu'elle ait un animal de compagnie pour l'aider à se rétablir, puisqu'elle souffre d'anxiété chronique. Et puis, mes voisins ne se plaignent nullement de la présence d'un animal chez moi. Vous trouverez ci-joint un rapport médical du pédiatre, ainsi que des lettres de mes voisins. J'ai espoir que vous voudrez bien revenir sur votre décision et me permettre de garder l'animal en question en raison de mes circonstances particulières. »

Les prestations spéciales, qui s'ajoutent à l'assistance de base, étaient monnaie courante à une certaine époque, mais au fil des ans, elles ont été limitées aux cas d'urgence seulement. Ainsi, les gens sont contraints à démontrer qu'il existe bel et bien une urgence s'ils veulent pouvoir y accéder. La charge de la preuve retombe sur eux, ce qui n'est pas une mince affaire lorsqu'ils sont complètement démobilisés.

Une dame, qui avait été victime d'un incendie, était lourdement éprouvée, mais comme l'aide se faisait attendre, elle a décidé de [52] sonner l'alerte. Fort heureusement, on a entendu son cri d'alarme. Peut-être, aussi, a-t-on craint qu'elle se plaigne en haut lieu, ce qui a expédié le processus.

« Je vis seule chez moi et je suis bénéficiaire de l'aide sociale. J'ai été victime d'un incendie qui a causé bien des dégâts. Je vous demande de m'aider à faire les réparations nécessaires, car ma situation est invivable. Je dois dormir sur un plancher froid et utiliser une pince-étau chaque fois que je veux faire couler Veau parce que mes meubles et mes robinets ont été endommagés durant l’incendie. Je vous demande aussi de m'aider à payer mes taxes foncières, car je risque de perdre ma propriété. Je joins à ma demande une lettre de mon médecin qui recommande que je continue à demeurer chez moi, vu qu'il s'agit d'un lieu paisible au grand air et que cela soulage mon arthrite. Je compte sur vous pour m'aider sans délai. »

Les fonctionnaires, dans leur empressement à appliquer les règles, se livrent parfois à des pratiques aberrantes, comme en fait foi le cas suivant. Un homme était littéralement traqué par les enquêteurs qui s'acharnaient à vérifier s'il habitait à l'adresse qu'il leur avait indiquée. Il sentait que sa liberté de circulation, telle que garantie par la Constitution, était brimée.

Sa lettre est un véritable cri du cœur qu'il lance aux autorités pour qu'on cesse de le harceler. Les dirigeants se sont vite rendu compte que les enquêteurs avaient outrepassé les bornes et qu'ils faisaient mieux de mettre fin à leur débordement pour éviter que la situation ne dégénère.

« Je me sens traqué et pourchassé par vos enquêteurs qui viennent se garer devant la porte, chez ma sœur, tôt le matin, pour vérifier si j'habite réellement là. Il arrive que je doive m'absenter pour vaquer à mes affaires [53] personnelles, mais est-ce que je dois maintenant vous demander des permissions de sortie accompagnées et inscrire mon nom sur un registre des absences, comme le font les détenus en milieu pénitentiaire ? Sachez que si ces abus persistent, je vais porter plainte au protecteur des citoyens. »

Ceux qui se séparent à l'amiable sont souvent pourchassés par les créanciers lorsque l'ex-conjointe, après la séparation, continue d'utiliser la carte de crédit que le couple détenait auparavant en commun. Un type, qui était dans cette situation, a décidé de s'opposer vivement et de montrer aux créanciers qu'il ne pouvait être tenu responsable des dettes contractées par son ex-conjointe, une démarche qui a mis fin au harcèlement qu'on lui faisait subir.

« Je vous écris au sujet de la dette que mon ex-conjointe a contractée et qui demeure inacquittée. Puisque nous n'avions pas les moyens de nous séparer légalement, nous avons convenu d'une séparation à l’amiable. Or, elle a continué, après la séparation, à faire des achats en utilisant notre carte de crédit, mais je ne suis pas responsable de ses achats. Votre personnel n'a pas cessé depuis de m'importuner au sujet de cette dette qui n'est pas la mienne et que, de toute façon, je serais incapable de rembourser parce que je suis sans revenu et donc, insolvable. J'espérais pouvoir régler cette affaire sans aller plus loin, mais j'ai dû consulter le Service de protection du consommateur, qui m'a mis au courant de mes droits. On m'a avisé que de par la Loi sur la communication du coût du crédit, vous ne pouvez faire du harcèlement, employer un langage intimidant, faire pression sur moi de façon excessive, ni m'appeler à des heures inconvenantes. Vous ne pouvez pas non plus me menacer d'intenter des poursuites contre moi ni m'obliger à rembourser une dette qui est celle de mon [54] ex-conjointe. Plutôt que de me harceler, vous auriez avantage à la poursuivre devant la Cour des petites créances pour mettre un terme à cette affaire. »

Le seul fait de rédiger une lettre explicative et de l'avoir sous la main est parfois suffisant pour plaider sa cause sans qu'il soit nécessaire de l'expédier. Cela s'explique par le fait que la lettre fournit à la personne tous les arguments qu'il lui faut pour se défendre, et se sentant alors plus en confiance, elle peut mieux négocier avec son créancier et le convaincre d'accepter un arrangement.

La lettre suivante illustre bien ce propos. Après avoir pris le temps d'expliquer soigneusement sa situation, la dame l'a mise de côté juste au cas où elle en aurait besoin, mais finalement, elle est parvenue à un accord avec son créancier sans s'en servir.

« Comme vous le savez, je vous ai proposé un arrangement, mais vous vous êtes montré peu enclin à accepter mon offre. Je vous ai expliqué que f avais été durement éprouvée sur le plan de la santé ces derniers mois et que cela m'avait fait prendre du retard dans mes paiements. Or, vous me demandez de rembourser ma dette au complet, ce que je suis incapable de faire parce que je viens de perdre ma source de revenus principale. Je vous ai proposé plutôt de payer un certain montant immédiatement, et le reste à la fin du mois. Comme vous pouvez le constater, je suis de bonne foi et ce sont mes difficultés financières actuelles qui m'empêchent de faire le paiement que vous exigez. Je suis loin de vouloir m[esquiver de mes obligations. Je vous prie de bien vouloir accepter de retarder mon prochain versement de quelques jours, le temps de régler mes affaires. Je compte sur votre compréhension pour m'aider à sortir [55] de cette situation difficile qui est totalement indépendante de ma volonté. »

Lorsqu'un individu est aux prises à la fois avec des problèmes de santé mentale et de consommation, les portes se ferment devant lui. Les intervenants se lancent la balle, chacun disant que son cas est du ressort de l'autre. Pendant ce temps, les problèmes s'amplifient et l'individu s'enferme dans un cercle vicieux. Un jeune, qui était dans cette situation, a décidé de s'adresser à tous les services à la fois dans l'espoir que l'un d'eux le prenne en charge, et ses démarches ont porté fruit.

« Je suis un jeune âgé de 19 ans et f habite chez mes parents. Je suis incapable de travailler en raison d'un accident de voiture où j'ai subi des blessures au cou et au dos. Ma douleur persiste et m'empêche de fonctionner, physiquement et psychologiquement. Faute de pouvoir me procurer les médicaments dont j'ai besoin, je me procure des narcotiques dans la rue, ce qui soulage ma douleur, mais qui m'a conduit à une dépendance. Chaque fois que je me présente aux urgences, vous me renvoyez chez moi, plutôt que de me diriger vers les services de santé mentale et de traitement des dépendances. Parce que j'habite chez mes parents, vous refusez de m'accorder l'aide sociale. Mon plan est d'obtenir les traitements dont j'ai besoin pour me rétablir et intégrer éventuellement le marché du travail. Je vous prie de bien vouloir m'aider à m'en sortir. »

Faire un signalement

L'une des situations les plus déchirantes est celle d'individus dont la vie est en danger, mais qui refusent de changer quoi que ce soit à leur mode de vie. Vouloir respecter leurs désirs tout en assurant leur protection relève de l'acrobatie. Procéder par [56] signalement est alors le meilleur moyen de les aider. Les fonctionnaires, qui ont le pouvoir d'agir, se chargent ensuite de faire le reste.

Dans le cas suivant, un type s'opposait à ce qu'on lui porte secours et il dépérissait. Un voisin, qui veillait sur lui discrètement, a décidé un bon jour de faire un signalement, puisque sa vie était en danger. Il a réussi à prendre des photos montrant l'état délabré de sa maison et à dresser son budget, des documents qu'il a ajoutés à son signalement.

« Je désire vous signaler le cas de mon voisin que je crois en danger. Il est limité sur le plan cognitif, ce qui fait qu'il n'est pas facile à aborder. Je suis son unique soutien. La maison qu'il habite est dans un fouillis total, en plus d'être insalubre. Le plafond est défoncé à plusieurs endroits et l'eau coule par le toit. Il existe un danger pour le feu parce qu'il chauffe à blanc son petit poêle à bois. Vous lui avez accordé une pension d'invalidité en raison de son incapacité physique et mentale, mais cela ne suffit pas. Les photos ci-jointes démontrent que sa maison est invivable. Vous verrez aussi par son budget que ses dépenses excèdent largement ses revenus. Il dépense beaucoup trop d'argent à acheter des billets de loterie. De toute évidence, il est dépassé par l'ampleur de la situation. Etant donné la gravité du risque, je compte sur votre attention immédiate afin de lui assurer la protection nécessaire. »

Ceux qui sont en danger, mais qui peuvent encore fonctionner minimalement, sont difficiles à rejoindre parce qu'ils se situent à la frontière entre l'autonomie et le besoin de protection. Parce qu'ils ne s'affichent pas, ils tombent entre les mailles du filet.

[57]

Il est difficile de leur faire comprendre qu'il est possible de régler leurs problèmes en allant chercher de l'aide, car ils résistent à toute tentative visant à leur tendre la main. Ils se laissent aller, tout simplement, renonçant à la vie en baissant les bras. La famille peut alors se regrouper et faire un signalement conjoint, comme dans le cas suivant, un geste qui aboutit habituellement à une prise en charge de leur proche.

« Nous désirons porter à votre attention le cas de notre frère, qui, selon nous, est à risque parce qu'il est incapable de s'occuper de ses propres soins, à commencer par son hygiène personnelle et son alimentation. Puisqu'il est instable, il passe d'une maison à l'autre, mais personne ne veut de lui parce qu'il s'emporte facilement, ce qui cause des tensions et des conflits dans son entourage. A cela s'ajoute le fait qu'il est anxieux et déprimé. Tout cela fait que nous sommes inquiets pour sa sécurité. Comme vous pouvez le constater, sa capacité fonctionnelle est très réduite, en plus d'avoir des troubles de conduite et d'humeur et d'être incapable d'assurer ses soins personnels. En raison de tous ces éléments, nous vous demandons de bien vouloir intervenir auprès de lui dès que possible et de nous faire part du suivi que vous donnerez à notre signalement. »

D'autres sont en perte graduelle d'autonomie, de façon presque imperceptible. Ils végètent en silence, et leurs proches se sentent impuissants à intervenir et d'ailleurs, ils se demandent toujours si le temps est venu de passer à l'action. Il survient un point, cependant, où ils sentent que la vie, la santé ou la sécurité de leur proche est gravement menacée, et quelqu'un décide alors de faire un signalement.

[58]

La lettre suivante a été rédigée par une dame âgée qui craint pour sa fille qui dépérit progressivement, mais qui ne réclame aucune aide. Elle demande que sa fille soit prise en charge.

« Je vous fais part de la situation difficile dans laquelle se trouve ma fille en ce moment. Ses conditions de vie sont extrêmement précaires. Grâce à l'aide de ses voisins et de ses amis, elle survit, mais elle est incapable de gérer sa vie convenablement. Elle se complaît à vivre avec peu, même si cela pose un risque pour sa santé. Elle se dit autonome, mais en réalité, elle ne l'est pas et fonctionne de moins en moins bien. Ce qui complique encore plus l'affaire, c'est qu'elle n'autorise personne à parler en son nom. Elle mise sur l'aide que les gens lui apportent, mais elle se montre exigeante à leur égard. Bien qu'elle soit dans cet état, lors d'une entrevue, elle se ressaisit et laisse croire qu'elle est bien portante. Vous dites que pour lui venir en aide, elle doit d'abord être vue par un médecin, mais elle dit toujours qu'elle n'en a pas besoin. Vu qu'elle est aussi mal en point, je vous demande de bien vouloir intervenir auprès d'elle dès que possible. »

Il survient parfois des situations où les fonctionnaires tardent à agir et les proches prennent alors l'affaire en main. Ils n'ont qu'un seul but : forcer l'État à intervenir rapidement.

La lettre suivante en est un exemple. Voyez comment le ton de leur signalement est impératif, mais courtois. L'État comprend qu'il ferait mieux de bouger, sans quoi il risque d'être accusé d'un délit de privation de soins.

« Nous portons à votre attention, pour une seconde fois, le cas de notre frère qui est handicapé et qui erre d'une maison à l'autre, n'ayant aucun moyen de subsistance. Il est un homme sans défense, durement éprouvé et [59] ébranlé. Il ne peut subvenir lui-même à ses besoins essentiels, puisqu'il n'a plus la force de combattre. Il se retrouve dans une situation d'urgence, privé d'assistance. Il risque de se produire un incident tragique puisqu'il est en danger. Nous osons croire que vous saurez comprendre l'urgence de la situation et lui porter secours dans les meilleurs délais. »

Un autre groupe, enfin, est composé de personnes fragiles, sans défense et incapables de s'affirmer. Elles sont des proies faciles aux mains des propriétaires et des employeurs sans scrupules qui n'hésitent pas à les exploiter et à les menacer pour atteindre leurs fins. Bien souvent, les sévices se font verbalement et donc, les preuves sont inexistantes.

Un homme a décidé un bon jour de plaider la cause de son frère qui se faisait ainsi rouler royalement par son propriétaire. Il a fait un signalement qui, après quelques rappels, a été entendu, fort heureusement.

« Je porte à votre attention le cas de mon frère qui vit du harcèlement de la part de son propriétaire. Celui-ci le manipule honteusement. Par exemple, il le fait travailler à son compte, puis il le rémunère en disant qu'il baisse son loyer, mais tout cela se fait à la bonne franquette. Je crois que le propriétaire tente de mettre la main sur les prestations sociales de mon frère. Au dire de l'inspecteur sanitaire, la roulotte où il demeure est inhabitable. Les murs sont abîmés, les fenêtres ne sont pas étanches et l'eau est impotable. Mon frère est légèrement déficient et donc, incapable de se protéger quand on l'exploite. Chose certaine, il est au bout du rouleau. Il a besoin de votre aide pour se sortir du pétrin. Je vous demande d'intervenir en vue de le protéger. Je vous suggère dans un premier temps de tenter de régler son différend avec le propriétaire, puis de lui offrir un logement convenable [60] pour qu'il soit dorénavant à l’abri de toute exploitation. »

Il est rare qu'une personne ne manifeste aucun signe avant-coureur avant qu'elle ne songe à s'enlever la vie. La difficulté, c'est de reconnaître les indices permettant de conclure qu'un tel drame s'apprête à survenir.

Lorsqu'un jeune souffre d'instabilité, qu'il ne peut garder un emploi, qu'il habite chez ses parents et que les fonctionnaires le tourmentent pour qu'il retourne travailler, cela affecte son moral. Excédé, il laissera entendre à ses parents que si rien ne change, il fera quelque chose. Bref, il développe une « rage intérieure », une sorte de bombe qui risque d'éclater à tout moment. Voilà pourquoi il est si important d'agir, et de le faire rapidement. Certains parents font parvenir aux autorités un signalement semblable au suivant, ce qui a normalement des conséquences heureuses.

« Nous désirons porter à votre attention le cas de notre fils qui se trouve présentement dans un état critique en raison de ses problèmes de santé mentale. Il reste enfermé dans sa chambre, ne communique avec personne, dort très peu et passe son temps à jouer à des jeux vidéos. Selon nous, il est profondément perturbé. Il nous laisse entendre « qu'un jour, il fera quelque chose ». Vu qu'il y a un risque pour sa vie, nous vous demandons de lui venir en aide le plus tôt possible. »

Monter l'échelle

Il n'y a rien de pire qu'un impair commis par un fonctionnaire et qui demeure inscrit au dossier d'un citoyen *ad vitam aeternam* sans être corrigé. Cela transmet le message à de nombreux autres fonctionnaires que l'individu a commis une faute, alors qu'il n'en est rien. Heureusement qu'il est possible de corriger une telle [61] bévue, puisque ce sont les gens qui, après tout, ont le pouvoir du dernier mot. Ils peuvent toujours exiger une rétractation, puis insister pour que celle-ci soit consignée à leur dossier.

Dans le cas suivant, la dame a bénéficié d'une radiation de sa dette, mais elle tenait à rétablir les faits parce qu'elle contestait l'existence même de cette dette. Encore aujourd'hui, sa lettre figure à son dossier. C'est elle qui a eu le dernier mot.

« Vous m'avisez que parce que f ai déclaré faillite, vous avez effacé la dette que f avais envers vous. Or, le fait est que j'ai toujours été en règle avec vous. Je vous ai mis au courant qu'après la séparation, je ne recevais aucun soutien financier de mon ex-conjoint, sauf qu'il venait me conduire à mes rendez-vous. Vous faites erreur en présumant qu'il me fait vivre. Nous n'avons aucune obligation financière l'un envers l'autre. D'abord, l'État le reconnaît comme invalide, et son seul revenu est l'aide sociale, et donc, il ne serait pas en mesure de me verser un soutien, même s'il le voulait. Veuillez vous assurer que cette lettre-ci figure à mon dossier pour dissiper tout doute au sujet de la prétendue dette que j'aurais eue envers vous. »

Les rapports entre l'appareil public et les personnes assistées peuvent facilement se gâcher si le lien de confiance est rompu. Il suffit que les fonctionnaires se mettent à dissimuler les raisons qui justifient leurs décisions pour que les relations tournent au vinaigre.

Dans l'exemple qui suit, les fonctionnaires ont décidé de mettre fin à l'assistance d'une mère en invoquant « qu'il y a preuve suffisante », mais sans lui dire laquelle. La dame fulmine, mais elle rétorque poliment, ce qui lui permet de gagner sa cause. Remarquez qu'elle rappelle aux fonctionnaires leur devoir de secourir les personnes en danger.

[62]

« Vous mettez fin à mon assistance en me disant que si je veux en savoir plus long, je n'ai qu'à porter ma cause en appel. Cette façon de procéder m'étonne beaucoup, puisqu'il me semble que toute personne à qui l'on retire l'aide publique a droit à des explications. Par ailleurs, vous m'avez laissé entendre que je retire un gain économique en partageant mes affaires avec mon ex-conjoint, mais d'où vient cette présomption ? Est-ce le divan qu'il m'a laissé ? Est-ce le fait que mon adresse apparaît sur son permis de conduire ? Si oui, je pourrais vous en donner les raisons. Mais non, vous avez pris la décision de mettre fin à mon assistance sans venir vous informer. Votre décision me cause une grande insécurité, parce que je ne sais pas si je pourrai nourrir mon enfant le mois prochain. Je fais appel à votre sens des responsabilités et à votre devoir de porter secours aux personnes à risque. J'attends votre réponse incessamment. »

Les règles administratives ont souvent un caractère inflexible et rebutant, et si elles ne sont pas contestées, elles écrasent tout sur leur passage à la façon d'un rouleau compresseur. La règle qui oblige le fonctionnaire à mettre fin immédiatement à l'assistance si un enfant adulte intègre le marché du travail est un bon exemple d'une politique boiteuse.

Ici, la dame tente de convaincre le fonctionnaire que la règle lui cause un énorme préjudice, parce qu'en voulant améliorer son sort en intégrant le marché du travail, son fils l'a rendue encore plus pauvre qu'avant. Elle a réussi à faire plier la règle en sa faveur.

« Je crois que vous n'avez pas traité mon cas comme il le mérite. Mon fils et moi demeurons chez mon père qui est très âgé. Déjà, vous réduisez mon aide sociale du quart parce que nous n'avons pas à payer de frais de [63] logement. Or, mon fils s'est trouvé un emploi. Vous l'aviez encouragé à suivre des cours de récupération scolaire, mais comme il n'avait pas de moyen de transport, il a dû abandonner ce projet. Il s'est toutefois trouvé un emploi sur appel, au salaire minimum, ce qui fait qu'il gagne très peu. Vous avez dès lors mis fin à mon assistance en invoquant ses gains d'emploi, mais avec ses frais de transport et ses autres dépenses reliées au travail, il ne lui reste plus rien. Il continue donc à être à ma charge. Je vous demande de revoir votre décision en tenant compte de son revenu net, plutôt que son revenu brut, et de rétablir mon assistance. »

Les services d'habitation offerts aux citoyens ayant un faible revenu comprennent l'aide aux réparations sous forme d'octrois, s'il s'agit de travaux d'urgence, sinon de prêts, s'il s'agit de réparations ordinaires. Or, en principe, l'entrepreneur n'est payé qu'une fois que l'emprunteur est satisfait de la qualité de ses travaux, mais il n'en est pas toujours ainsi. Souvent, on ne lui demande pas de donner son aval, ce qui donne lieu à d'âpres débats lorsque les travaux ont été bâclés.

On voit, par le ton de la lettre qui suit, que le citoyen est profondément choqué. Il en veut à l'État, qui l'oblige à rembourser son prêt, alors que son toit n'a jamais cessé de couler. Remarquez comment il s'y prend pour revendiquer qu'à l'avenir, les entrepreneurs ne soient payés qu'une fois que l'on a vérifié leurs travaux et qu'on en est satisfait.

« Je suis profondément choqué. J'ai fait une demande d'emprunt pour faire réparer mon toit, mais les travaux n'ont été faits qu'à moitié, ce qui fait que le toit s'est remis à couler. Maintenant que vous avez payé les travaux sans les avoir vérifiés, vous me renvoyez à l'entrepreneur, mais il a pris la poudre d'escampette, et durant ce temps, c'est moi qui paie la note. Par ailleurs, [64] je n'apprécie pas le chantage que vous me faites subir en me disant que si je m'oppose, je n'aurai plus d'aide à l'avenir. Je n'ai pas digéré non plus que vous me remettiez des explications en anglais en me disant de façon cavalière : « Amuse-toi à comprendre ». Je ne réclame rien de moins que mon toit soit refait au complet, sinon je me chargerai d'alerter les médias à votre sujet. »

Les ouvriers qui subissent un accident de travail s'adressent habituellement aux agents de réclamation lorsqu'ils demandent des indemnités, mais il arrive parfois que des erreurs se glissent dans le traitement de leur dossier et que ceux-ci refusent de se rétracter. Il existe, on le sait, un tribunal d'appel où les réclamants peuvent se faire entendre, mais ses décisions sont finales et sans appel, ce qui ferme normalement la porte à tout autre recours. Les plus téméraires, toutefois, s'adressent aux hautes autorités, une démarche qui, en certains cas, peut s'avérer fructueuse.

Le cas suivant est celui d'un individu qui, en désespoir de cause, a écrit au président de l'organisme. Curieusement, en quelques jours seulement, il recevait une réponse positive, alors qu'on le faisait poireauter depuis des mois.

« Monsieur le Président, j'ai subi un accident au travail qui a fait que ma capacité est grandement réduite. J'ai demandé à la Commission qu'on me paie un service d'entretien ménager. Mon agent de réclamation a demandé à une ergothérapeute de lui faire un rapport. Malheureusement, celle-ci a mal évalué ma situation et mon agent s'est basé sur ses recommandations pour me refuser l'aide que je demandais. Il a aussi refusé défaire faire une nouvelle évaluation, même s'il savait pertinemment que le rapport qu'il avait reçu comportait [65] des erreurs factuelles. Et puis, comble de malheur, il a rendu sa décision au téléphone, plutôt que par écrit, ce qui m'empêche de recourir au tribunal d'appel. J'ai espoir qu'en m'adressant à vous, les erreurs que j'ai soulignées seront corrigées et que mon dossier sera traité selon les règles de procédure normales. »

Régler les malentendus oblige à faire de nombreuses démarches, surtout lorsqu'il s'agit d'enrayer le déni. Les fonctionnaires se montrent souvent récalcitrants à respecter les engagements qu'ils ont pris verbalement, et il faut s'adresser aux plus hautes instances pour les obliger à tenir parole.

La lettre explicative qui suit, dont une copie a été acheminée aux autorités administratives et politiques, s'est avérée une manœuvre réussie, puisque la décision d'interrompre l'assistance a été infirmée immédiatement.

« Notre agent d'aide sociale a décidé de mettre fin à notre assistance parce que nous avions fait un emprunt pour payer nos dettes. Or, par précaution, nous avions pris soin de lui demander au préalable si notre assistance allait être affectée et il nous avait rassurés à cet égard. Il soutient maintenant tout le contraire. D'abord, il a négligé de confirmer par écrit la permission qu'il nous avait donnée, puis il est revenu sur sa parole, ce qui dénote un manque d'intégrité. Sa parole devrait pourtant avoir le même poids qu'une lettre, puisqu'il s'agit d'un engagement. De toute façon, c'est tordre les choses que de considérer une dette comme l'équivalent d'un revenu. L'argent que nous avons touché est une dette que nous devons rembourser, et dans ce sens, il figure dans nos passifs, et non dans nos actifs. Pour les raisons invoquées ci-dessus, nous vous demandons d'infirmer sa décision et de rétablir notre assistance. »

[66]

Certaines situations sont complexes, et le stress qui en découle est relié à un ensemble de facteurs. Lorsqu'une personne, par exemple, nécessite des soins spécialisés à l'extérieur, cela lui occasionne des dépenses importantes en termes de déplacement et d'accompagnement, des frais qui viennent s'ajouter à ses dépenses ordinaires et qui grèvent son budget. Il est tentant pour les fonctionnaires d'emprunter la voie de la facilité et de lui refuser l'assistance du revers de la main, en lui disant qu'elle n'a qu'à faire appel si elle est en désaccord avec la décision.

Une dame, qui vivait un stress familial aigu, a décidé de saisir le taureau par les cornes. Elle a décidé de contourner le système d'appel — un processus qui aurait été trop long — et de s'adresser plutôt directement au ministre. Dans sa lettre, qui lui a été profitable, elle relate le sort qui s'abat sur elle, exposant à la fois les facteurs de fragilité et les circonstances aggravant sa situation.

« Je désire porter à votre attention la situation éprouvante dans laquelle je me trouve actuellement. J'ai fait une demande d'assistance qui a été refusée, et pourtant, je suis dans un état de dénuement extrême depuis que ma maison a été rasée par un incendie. À cela s'ajoutent la perte de mon emploi, un décès dans ma famille et de graves problèmes de santé qui nécessitent de nombreux déplacements à l'extérieur pour des traitements intensifs. Il est vrai que mon assureur me verse des indemnités, mais elles me sont livrées au compte-gouttes, et elles ne peuvent servir qu'à la reconstruction. Comme elles ne peuvent m'aider à payer mes biens de première nécessité, je vous prie de revoir mon dossier et de bien vouloir m'accorder ma demande d'assistance. »

Un prestataire d'aide sociale peut gagner un certain montant par mois sans que son assistance n'en soit affectée. Cette politique a certes ses mérites, puisqu'elle incite ceux qui le peuvent à

[67]

travailler tout en leur permettant de sortir gagnants financièrement, mais son application est défaillante.

Le cas suivant fait état d'une situation particulière où les sommes gagnées sur deux mois ont été cumulées et payées en un seul versement. L'agent aurait alors dû doubler l'exemption, ce qu'il n'a pas fait. Cela a eu comme conséquence de pénaliser le prestataire. Heureusement qu'il a gagné sa cause en expliquant les circonstances.

« Je suis prestataire de l'aide sociale. En septembre, j'ai gagné 250 $, et en octobre également, sachant que les premiers 200 $ seraient exemptés. Cela signifiait que mon assistance devait être réduite de 50 $ chaque mois. Or, je n'ai été payé qu'en novembre et j'ai alors reçu 500 $ d'un seul coup. Vous avez décidé de réduire mon assistance de 300 $ en appliquant l'exemption de 200 $. Je considère que j'ai été pénalisé du fait qu'on m'a payé en retard. Une cause semblable a déjà été traitée par le tribunal d'appel, qui a donné raison à l'appelant. Etant donné que cette question a déjà été tranchée, il ne devrait pas être nécessaire pour moi d'interjeter appel pour en arriver au même résultat. Je vous demande de faire les ajustements qui s'imposent et de m'éviter ainsi d'avoir à porter ma cause en appel. »

Lorsque l'État prône qu'il tient à tout faire pour assurer le maintien à domicile des aînés, et que par ailleurs, il refuse de leur accorder les soutiens nécessaires, il nage en pleine ambivalence.

Comme nous l'avons vu, certains aînés ont contesté avec succès la règle qui interdit de rémunérer les proches aidants en invoquant que dans leur cas, seuls les membres de leur famille pouvaient les soigner adéquatement. Leur argument massue était [68] leur désir de demeurer à la maison le plus longtemps possible, soignés par leurs proches, plutôt que par des étrangers.

La personne suivante était résolue à aller jusqu'au bout pour faire plier la règle en sa faveur, et elle a réussi. Elle a pris l'État au mot en lui rappelant qu'il encourageait les aînés à demeurer chez eux. Elle s'est opposée *mordicus* à la règle interdisant la rémunération de ses aides à domicile, et elle a eu gain de cause.

« Je suis âgée de 80 ans et je demeure chez moi. Vous avez établi que ma fille, qui s'occupe de moi, n'a pas le droit à une rémunération en raison du fait que nous avons un lien de parenté. Or, elle a dû quitter son emploi pour venir me soigner, et elle se retrouve sans aucun revenu. Quand elle doit s'absenter, une aidante de l'extérieur la remplace, et vous la rémunérez, mais elle ne me donne pas les mêmes soins. Comme vous le savez, ma condition s'est grandement détériorée. En plus de l'insuline et de l'oxygène qu'on m'a prescrits, on m'a placé un cathéter, ce qui me limite beaucoup. Malgré cela, je préfère nettement rester à la maison, plutôt que d'aller vivre en résidence. Je vous demande de respecter mon désir et de bien vouloir rémunérer ma fille au même titre que si elle était une aidante de l'extérieur. »

[69]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

Chapitre 3

EXPLIQUER ET PROPOSER

Se tourner vers l'écriture

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

La politique obligeant les fonctionnaires à unir en un seul ménage les gens qui partagent le même logement est celle qui a fait couler le plus d'encre au cours des dernières années et nous avons fourni plusieurs exemples à cet égard. Cette politique a l'effet pervers qu'elle diminue l'assistance versée, étant donné qu'un ménage à deux reçoit moins que deux ménages séparés.

Nous conseillons aux gens dans de tels cas d'expliquer aux fonctionnaires la façon dont ils sont organisés et les circonstances relatives à leur situation. Souvent, la décision de réduire ou d'annuler leur assistance est ainsi modifiée en leur faveur.

L'exemple qui suit est classique : le couple est séparé, mais le père continue à venir visiter son fils. Les fonctionnaires ont cru que ses visites n'étaient qu'un subterfuge et qu'en réalité, sa femme et lui vivaient toujours ensemble. La mère a obtenu gain de cause, et son assistance a dès lors été rétablie.

« Je suis séparée et bénéficiaire de l'aide sociale. Je vis seule dans mon logement avec mon jeune fils. Mon ex-conjoint et moi nous sommes séparés à l’amiable. Mon fils reçoit la visite de son père régulièrement. Je ne peux pas le priver de voir son père. Mon ex-conjoint vit indépendamment de moi. Nous ne sommes pas responsables financièrement l'un de l'autre. Un enquêteur est venu chez moi et m'a dit qu'il avait vu, un jour, la voiture de mon ex-conjoint dans mon entrée. Il m'a fait des menaces en disant qu'il viendrait saisir mes meubles et que je pourrais être condamnée à faire de la prison pour [70] avoir évité de l'en aviser. Parce que fêtais tellement nerveuse et que je voulais m'en débarrasser, je lui ai dit que mon ex-conjoint demeurait avec moi, mais cela n'est pas le cas. J'ai fait cette déclaration sous l'effet de la contrainte et de la peur. Je considère qu'il s'agit d'un abus de pouvoir de sa part. Je vous demande de bien vouloir rétablir mon assistance à la lumière de mes explications et de la déclaration de mon ex-conjoint que vous trouverez ci-jointe. »

À la décharge des fonctionnaires, disons qu'ils ont la lourde tâche d'avoir à démêler l'écheveau inextricable des rapports humains. Les documents qu'ils ont devant eux sont souvent discordants. Ils s'arrachent les cheveux pour comprendre l'état civil des gens afin de leur verser ce à quoi ils ont droit, mais sans plus.

Or, certaines personnes ne s'en font pas avec les formalités et vivent sur le plan relationnel des parcours chaotiques, demeurant parfois ensemble, parfois séparément, ou avec des partenaires différents. De telles situations créent des maux de tête aux fonctionnaires. Ils leur envoient alors des lettres polies leur demandant de bien vouloir confirmer leur état civil afin de pouvoir régulariser leur dossier.

Dans le cas suivant, les personnes concernées ont réussi, à force d'explications, à se faire entendre, quoique, il faut bien l'avouer, leur situation demeure toujours aussi nébuleuse qu'elle l'était au début.

« Vous nous demandez de tirer au clair notre état civil. La réalité, c'est qu'au cours des dernières années, nous avons eu des périodes de cohabitation suivies de périodes de séparation, ce qui fait que parfois, nous étions conjoints, parfois séparés. Lorsque nous étions ensemble, nous partagions la résidence familiale, mais [71] par la suite, nous avions chacun notre adresse. Pour faciliter la compréhension, vous trouverez ci-joint un tableau qui indique les variations successives de notre état civil et de nos résidences. Au moment de déclarer nos revenus, nous indiquions notre état civil à ce moment précis, mais il variait d'une année à Vautre, et parfois même, d'un mois à Vautre. Soyez assuré que nous avons toujours agi de bonne foi. S'il y a eu une erreur de notre part, nous sommes prêts à vous verser la somme que nous vous devons. »

Expliquer aux fonctionnaires quel parent a la garde d'un enfant est parfois un exercice périlleux, surtout quand la garde de l'enfant est partagée à la bonne franquette. Une telle situation conduit inévitablement à des malentendus et à des pertes de revenu. Comme l'État ne peut établir qui, précisément, a la garde de l'enfant, les prestations fiscales sont retenues, et ce sont les parents, souvent les plus infortunés, qui écopent. S'ils ont déjà reçu la prestation, on leur demande parfois de la rembourser.

Parce qu'ils n'ont pas eu de succès auprès des fonctionnaires, les parents, dans ce cas-ci, ont pris en charge d'écrire au ministre responsable en lui expliquant leur situation particulière. Malheureusement, le ministre n'a fait que renvoyer la balle dans la cour des fonctionnaires, et ceux-ci n'y ont pas donné suite.

« Nous sommes insatisfaits de la façon dont nous avons été traités par rapport à la prestation pour enfants. Vous nous dites, dans votre lettre, que nous avons touché cette prestation " illégalement ", mais nous ne sommes pas de cet avis, car nous avons agi de bonne foi. Suivant notre séparation, notre fils a décidé de faire la navette entre ses deux parents, habitant parfois chez l'un, parfois chez l'autre. Comme nous n'étions pas mariés, nous n'avons pas eu de séparation légale, et donc, nous ne pouvons [72] pas vous soumettre une copie de notre entente de séparation. Nous nous étions cependant entendus à l'amiable que la prestation fiscale serait versée à l'un des parents, et qu'une partie serait remise à l'autre, correspondant au temps passé avec lui. Nous n'avons jamais pensé que cela constituait une infraction aux règles puisque, selon notre système, chacun touchait la part qui lui revenait. Veuillez nous dire ce que nous pouvons faire pour rectifier la situation sans être pénalisés, vu les explications que nous vous avons fournies. »

La prestation pour enfants, de prime abord, est facile à administrer puisqu'il s'agit d'un programme dit « universel », mais l'affaire devient un cauchemar lorsqu'il se produit des erreurs administratives. Les fonctionnaires, évidemment, sont très loin de la réalité que vivent les parents, et ils ignorent les circonstances. En cas de doute, ils retiennent simplement la prestation en attendant que l'affaire soit tirée au clair.

La lettre suivante est en rapport avec une situation où les parents se sont séparés à l'amiable sans en aviser les fonctionnaires. Ceux-ci ont donc retenu la prestation parce qu'ils ignoraient quel parent, suivant la séparation, avait la garde de l'enfant. La mère décide alors de tirer l'affaire au clair.

« J'ai reçu votre lettre dans laquelle vous réclamez des détails par rapport à qui avait la charge de notre fille, l'été dernier. Depuis notre séparation, elle demeure habituellement chez son père, mais l'été dernier, exceptionnellement, elle est venue passer ses vacances chez moi. C'est donc moi qui en avais la garde et qui répondais à ses besoins personnels. Je vous fais parvenir une preuve des rendez-vous qu'elle a eus pendant l'été, ainsi qu'une copie de ma déclaration de revenu où elle figure comme personne à charge. Parce [73] que fêtais le parent désigné pendant cette période, je crois que c'est moi qui suis admissible à recevoir la prestation. Je vous prie de faire ce qui est nécessaire pour que je puisse toucher le montant retenu dès que possible. »

Nous revenons sur la question des parents qui louent une partie de leur logement à leur enfant adulte. L'État les surveille de près, et s'il y a le moindre doute qu'ils forment un seul ménage, l'assistance des parents ou de l'enfant est alors réduite, comme si celui-ci bénéficiait d'un logement gratuit. Or, il est rare qu'un tel arrangement représente un gain pour l'enfant qui, habituellement, a les mêmes dépenses que s'il vivait ailleurs.

La lettre suivante provient d'une jeune adulte dont l'assistance a été réduite du quart parce que sa mère lui louait son sous-sol. Grâce à la force de ses arguments, elle a convaincu le tribunal d'appel de lui donner raison.

« Je suis une jeune maman et je touche l'aide sociale. Ma mère me loue un de ses logements. Parce que c'est elle la propriétaire, vous avez décidé de réduire mon assistance. Je ne suis pas d'accord avec votre décision pour les raisons suivantes. Il est vrai qu'elle est la propriétaire, mais elle et moi avons conclu une entente commerciale à titre de propriétaire-locataire. Elle me loue son appartement au même taux qu'elle le ferait à n'importe qui d'autre. Elle a sa propre adresse civique, et moi, j'ai la mienne. Nos adresses postales sont différentes et nos entrées sont privées. J'ai mon propre compte de téléphone et d'électricité, exactement comme cela se ferait si j'habitais ailleurs. À part le fait que je loue son appartement, nous sommes complètement indépendantes l'une de l'autre. Je vous demande de faire marche arrière et de rétablir mon assistance au plein [74] montant, puisque je ne bénéficie nullement d'un logement gratuit, comme vous le prétendez. »

Ceux qui sont candides et mal informés tombent facilement dans les griffes des fonctionnaires qui les guettent sans merci. L'un de leurs pièges consiste à réclamer d'eux un état de leurs dépenses. Lorsqu'ils voient que les dépenses excèdent les revenus, ils soupçonnent dès lors qu'ils ont des bénéfices non déclarés, et ils mettent fin à leur assistance.

Un individu qui reçoit un dépannage quelconque devrait toujours s'assurer que l'argent reçu est un prêt, et non un don, sachant qu'un prêt ne peut être considéré comme un bénéfice. Il a alors de meilleures chances d'éviter la pente savonneuse et de gagner sa cause.

Le cas suivant est celui d'un homme qui explique sa situation à son agent d'aide sociale. Il prend la précaution de lui envoyer comme preuve une attestation de sa mère indiquant que l'argent qu'elle lui a remis était effectivement un prêt qu'il devra rembourser.

« Je déclare, par la présente, avoir reçu de ma mère la somme de 200 $ chaque mois, de janvier à juin 2018, pour m'aider à payer mon loyer. Selon l’entente conclue entre ma mère et moi, il s'agissait d'un prêt et non d'un don, et il a été entendu que je devrai rembourser la somme reçue dès que mes moyens me le permettront. Vous trouverez ci-joint une lettre de ma mère qui confirme cet arrangement. »

Le principe de l'aide sociale est d'assurer le soutien du revenu en examinant les besoins et les moyens du requérant. Or, la loi indique que les « revenus disponibles » sont des moyens, mais il n'est précisé nulle part si un prêt personnel en est un ou non. Les prêts, par définition, sont remboursables, et à ce titre, ils ne sont [75] pas un bénéfice pour l'individu et d'ailleurs, aux yeux du fisc, ils ne sont pas considérés des gains, puisqu'ils ne servent qu'à combler un manque à gagner.

La dame, dans le cas suivant, a plaidé sa cause avec succès en témoignant de sa bonne foi et en soutenant qu'elle avait été obligée d'emprunter parce que l'aide sociale qu'elle recevait était insuffisante pour combler ses besoins essentiels, et que pour cette raison, son assistance ne devait pas être réduite.

« J'habite une vieille maison et j'ai dû emprunter pour faire de nombreuses réparations. J'ai dû aussi contracter un emprunt pour faire réparer mon auto qui m'est indispensable pour mes déplacements. Parce que je ne considérais pas que cela augmentait mon revenu, je n'ai pas vu la nécessité de vous en informer. Vous m'obligez maintenant à vous rembourser l'aide sociale que vous m'avez versée en m'accusant d'avoir manqué à mon obligation de vous déclarer l'état de mes finances, mais je ne partage pas votre point de vue. Je trouve désolant que vous refusiez de reconnaître ma bonne foi, et c'est pourquoi je m'adresse à votre surveillant, car j'estime que le traitement de mon dossier a été inéquitable. »

Les relations humaines ont souvent un caractère inattendu et imprévisible. Les ententes à la bonne franquette et les arrangements informels ne font que les rendre encore plus compliquées et conduisent souvent à un brouillamini. Dans le cas suivant, le propriétaire avait emprunté de son locataire - ce qui, en soi, est inusité -, et en raison d'une mésentente concernant le remboursement de la dette, le propriétaire a décidé d'évincer son locataire.

Le recours au médiateur des loyers a permis d'apaiser l'ardeur du propriétaire et de trouver un compromis. Le seul fait d'alerter le [76] médiateur a eu comme effet de mettre le propriétaire sur ses gardes. Les propriétaires, en général, craignent les médiateurs comme la peste. Voici la lettre que le locataire a adressée au médiateur.

« Je viens de recevoir de mon propriétaire un avis d'expulsion qui, selon moi, est injuste. Je crois qu'il n'a aucune raison valable de m'expulser. Quand j'ai emménagé, il m'a dit que des travaux de réparation s'imposaient, et qu'il les ferait éventuellement. Je n'ai rien eu par écrit ; cette entente était verbale. Il m'a quand même fait payer le plein loyer en me disant que plus tard, le montant baisserait. Or, les travaux n'ont jamais été exécutés et le loyer n'a jamais baissé. Le mois dernier, il m'a emprunté 200$. Quand j'ai insisté pour qu'il me rembourse, il s'est fâché contre moi et m'a dit qu'il m'expulsait de mon appartement. Je vous demande de bien vouloir intervenir pour régler ce problème. »

Dans le cas des personnes extrêmement affaiblies, certaines exigences de la part des fonctionnaires peuvent devenir déraisonnables et parfois même, une forme d'oppression. Alors qu'ils devraient exercer leur jugement, ils s'acharnent à établir de nombreuses conditions avant de verser de l'aide, faisant subir aux citoyens assistés une pression insupportable.

Un individu, à qui une fonctionnaire imposait une démarche excessive, a entrepris de lui expliquer ses tribulations en la ramenant à la réalité, une tactique qui a fini par porter fruit.

« Je suis hospitalisé à Moncton pour un cancer à l'estomac. Je n'ai pu être traité plus près de chez moi en raison des traitements de chimiothérapie que je dois recevoir. Je suis intubé parce que mes reins, ma rate, mon foie et ma prostate ne fonctionnent plus et donc, je suis affaibli physiquement et psychologiquement. De [77] plus, mes frais médicaux grèvent mon budget au point où je suis dans un état de dénuement extrême. Je vous ai demandé de l'aide pour payer mes déplacements. Vous me demandez de me présenter à votre bureau en vue d'évaluer ma situation financière. Vous comprendrez que dans mon état, je ne suis aucunement en mesure de quitter l'hôpital pour me présenter à un rendez-vous. Je vous demande de venir plutôt me rencontrer à l'hôpital. »

Les fonctionnaires chargés d'administrer le programme d'assurance-emploi prennent chaque jour de nombreuses décisions par rapport aux réclamations qu'ils reçoivent. Dans certains cas, il survient des malentendus, et les décisions sont défavorables. Il vaut alors la peine d'envoyer une lettre explicative qui fait état de la situation et qui demande à l'État de révoquer la décision. La lettre suivante a amené les fonctionnaires à donner raison au demandeur. Ils ont reconnu avoir en main les preuves que le départ du travail était bel et bien causé par la maladie.

« Je vous demande de bien vouloir revoir votre décision par rapport à ma demande de prestations de chômage, que vous avez refusée. Je vous explique ma situation : je travaille depuis de nombreuses années et je n'ai jamais quitté mon emploi volontairement, parce que j'ai le cœur à l'ouvrage. Je travaille comme journalier dans les usines d'apprêtage du poisson. L'été dernier, j'ai vu mon médecin parce que je souffrais de maux à l'estomac, d'insomnie et de haute pression. Je me sentais épuisé et tendu. Il a conclu à une invalidité temporaire, et il m'a mis en arrêt de travail. Mon employeur a malheureusement indiqué sur mon relevé d'emploi : « Départ volontaire pour raisons médicales ». Je crois comprendre que vous en avez déduit que j'avais quitté mon emploi volontairement, ce qui n'est pas le cas. Je [78] vous fournis une copie de mes rapports médicaux, comme preuve que mon départ du travail était causé par mon état de santé. Je compte sur votre compréhension pour débloquer mon dossier le plus tôt possible. »

À moins de tenir compte des circonstances, il est facile pour un fonctionnaire d'errer et de priver un citoyen de bénéfices auxquels il a droit. La lettre suivante provient d'un type qui a quitté son emploi. Ayant connu une recherche d'emploi infructueuse, il s'est retrouvé soudainement sans source de revenus, mais des prestations de chômage lui ont été refusées.

Son départ avait été jugé « volontaire », alors qu'il ne l'était pas en réalité, comme dans le cas précédent. Il a réussi à convaincre la responsable de son dossier du bien-fondé de sa cause.

« J'ai reçu votre lettre dans laquelle vous m'avisez que vous refusez de m'accorder des prestations de chômage parce que, selon vous, j'ai quitté mon emploi de mon propre gré. Je vous fournis des explications par rapport aux circonstances entourant mon départ. J'ai eu le malheur de me blesser à mon dernier emploi, comme mécanicien, ce qui m'a rendu nerveux ensuite en faisant ce genre de travail et c'est pourquoi j'ai décidé de quitter cet emploi. Je croyais que je pourrais facilement me placer ailleurs en raison de mon expérience, mais ce fut un échec après l'autre. J'ai fait de nombreuses recherches d'emploi, mais sans succès. J'ai dû emprunter au maximum, vendre mon auto et épuiser toutes mes économies pour subsister. Je vous prie de tenir compte de ces explications et d'accepter de me verser des prestations. »

Dans bien des cas, les fonctionnaires ont raison d'appliquer la règle au pied de la lettre, mais une telle pratique peut parfois être injustifiée à cause des circonstances. Il est alors possible, par la [79] voie d'une lettre explicative, de leur montrer l'envers de la médaille et de les faire changer d'idée. Après avoir pris connaissance des faits, ils jettent un second coup d'œil sur le dossier et souvent, ils acceptent la réclamation qu'ils avaient refusée au début.

Ceux qui travaillent sur les bateaux ont souvent du fil à retordre avec les fonctionnaires. Les propriétaires de bateaux les embauchent sans trop de formalités, et lorsqu'il s'agit de proches, ils butent contre la règle qui précise que pour qu'un emploi soit assurable, il doit nécessairement exister une relation d'affaires. La démarche qui s'impose, dans un cas semblable, consiste à envoyer une lettre explicative, telle que la suivante.

« Vous me dites que mon emploi n'est pas assurable, puisque je travaille à mon compte, qu'il n'existe pas de relation employeur - employé, et que je suis maître de mon temps. Cela n'est pas tout à fait le cas, et je m'explique. Il est vrai que mon patron est mon ex-conjoint, mais il existe entre lui et moi un contrat de travail de nature commerciale. Il me donne des tâches précises à effectuer et il fait des rondes, chaque jour, pour voir si le travail a été effectué tel que demandé. C'est aussi lui qui décide de mon emploi du temps. Malheureusement, notre entente a été conclue verbalement, et je ne suis pas en mesure de vous en fournir une preuve écrite. Je vous soumets toutefois un bilan de mes heures de travail. Veuillez revoir votre décision par rapport à mon assurabilité en tenant compte de ce qui précède. »

Le fisc devient lui aussi suspect lorsqu'il croit qu'il existe un lien entre un patron et son employé, et que le travail effectué ne s'apparente pas à celui d'un emploi ordinaire. Il juge alors que l'emploi en question n'est pas assurable et il oblige ceux qui ont touché des prestations de chômage à les lui rembourser.

[80]

Le cas suivant est similaire au précédent. La dame dont il est question ici s'oppose à la décision de l'État de lui faire rembourser les prestations qu'elle a reçues. Celui-ci a présumé l'existence d'une manigance entre elle et son ex-conjoint, ce qui la rendait, selon lui, inadmissible aux prestations.

« Je crois que vous avez commis une erreur en arrivant à la conclusion que mon emploi n'était pas assurable, et je vous explique pourquoi. Il est vrai que mon patron et moi, nous avons été mariés, mais nous sommes maintenant séparés et nous n'avons plus aucun rapport, autre que commercial. Il m'a embauchée pour travailler pour lui, et même si le contrat n'est que verbal, il m'a tout de même demandé de m'acquitter de tâches bien définies. Il a les mêmes attentes envers moi qu'un patron aurait envers ses employés, et il me paie un taux fixe chaque semaine, bien que par la force des choses, mes heures soient irrégulières. Il exerce aussi un contrôle sur mon emploi du temps. Ainsi, ce n'est pas moi qui décide, mais lui. Je m'attends à ce que vous reveniez sur votre décision et que vous jugiez mon emploi assurable puisque, comme vous pouvez le constater, il ne s'agit pas d'une sous-traitance ni d'un partage de bénéfices, mais bien d'un emploi salarié. La relation entre mon patron et moi est purement d'employeur à employée. »

Les députés sont de bonnes portes où aller frapper quand les citoyens sont dans le pétrin, car ils ont un pouvoir d'influence auprès des ministres et des fonctionnaires. En effet, dans un régime démocratique, l'intervention auprès des députés devient une planche de salut lorsque les démarches auprès des fonctionnaires ne mènent nulle part.

Lorsqu'un député a en main un exposé des faits ou une lettre explicative, cela lui facilite la chose. Le truc consiste à lui fournir de bons arguments pour défendre la cause en question. Il [81] communique alors avec qui de droit et tente de le convaincre de régler l'affaire, invoquant parfois des raisons humanitaires, et en y ajoutant ses propres recommandations. Plus le citoyen a pris soin de bien exprimer son cas, comme dans la lettre qui suit, plus la démarche effectuée par le député sera efficace.

« Monsieur le Député, j'ai fait une demande d'aide pour faire réparer mon système d'eau et d'égout et mon système électrique. On m'a dit que puisqu'il s'agit d'un prêt hypothécaire, je dois emprunter la somme d'au moins 20 000 $ pour mettre ma maison dans un état qui permette de la revendre, mais ce montant est bien supérieur à ce que mes moyens me permettent de payer. Puisque je suis sans eau, sans égout ni électricité, je considère que je suis dans une situation d'urgence. Je vous demande d'intervenir en ma faveur dès que possible pour que je puisse obtenir l'aide dont j'ai besoin. »

Les lettres explicatives adressées aux députés ont pour effet de les mettre au courant des problèmes qu'éprouvent les citoyens qui font affaire avec les pouvoirs publics. Les fonctionnaires sont sensibles à ce genre d'interventions et bien souvent, ils modifient leurs décisions en conséquence.

Dans l'exemple suivant, la dame explique ses déboires avec les services d'habitation. Non seulement a-t-elle eu gain de cause, mais le député, par le biais de sa lettre, a été sensibilisé à certaines pratiques administratives boiteuses qu'il ignorait totalement.

« J'ai fait une demande d'aide pour faire réparer ma maison, mais on m'a refusée en me disant que je ne possédais pas de titre de propriété. Une fois que j'ai obtenu le titre, on m'a dit que ma maison requérait trop de réparations. Il est vrai que les systèmes d'eau, d'égout et d'électricité doivent être refaits au complet, mais je [82] me suis organisée avec des entrepreneurs pour que les réparations soient effectuées à bon compte. On me dit maintenant que de toute façon, il n'y a plus de fonds disponibles au budget affecté aux réparations. Vous comprenez que je suis profondément contrariée par cette obstruction systématique. C'est comme si on cherchait une excuse après Vautre pour me faire obstacle ; quand je trouve une solution, on trouve un autre empêchement. Je vous saurais gré d'intervenir auprès des fonctionnaires pour que je puisse accéder à l'aide d'urgence dont j'ai besoin, car je crains d'entreprendre l'hiver dans de pareilles conditions. »

Voici l'histoire d'une mère qui travaillait dans un endroit éloigné et qui a quitté son emploi pour en chercher un autre ailleurs, plus près de ses jeunes enfants. Son patron savait quelle était son intention, mais il indiqua quand même sur son relevé d'emploi qu'il s'agissait d'un départ volontaire, ce qui eut pour effet qu'on lui refuse des prestations de chômage. Et pourtant, le but premier des prestations de chômage est justement d'assurer la sécurité du revenu entre deux emplois.

Elle adressa à son député la lettre explicative suivante qui eut de bons résultats. Peu après, elle commença à toucher les prestations qu'elle réclamait.

« Pendant plusieurs années, je travaillais dans ma région, mais mon travail était sur appel et à temps partiel. J'ai voulu améliorer mon sort en allant chercher un emploi à temps plein à l'extérieur, mais malheureusement, j'étais éloignée de mes enfants et j'ai voulu revenir dans ma région. Je suis présentement en recherche d'emploi. Mon employeur a déclaré à Service Canada que j'avais quitté mon emploi volontairement, ce qui n'est pas le cas. Cette déclaration de mon employeur m'empêche maintenant d'accéder au chômage. J'ai tenté [83] sans succès d'expliquer ma situation à Service Canada. Je vous demande de bien vouloir intervenir en ma faveur en vue défaire débloquer mon dossier. »

Voici le cas d'un individu qui, après avoir épuisé les autres recours à sa disposition, fait appel à sa députée en lui demandant d'intervenir en sa faveur. Ce citoyen est entêté, et dans un geste ultime, il décide de s'adresser à elle dans l'espoir d'obtenir la prestation qu'il demande. Il lui propose d'intervenir en Chambre, une démarche inusitée de la part d'un citoyen, mais qui a tout de même eu un résultat positif dans ce cas-ci.

« Madame la Députée, je vous demande de bien vouloir intervenir en Chambre au sujet de l'aide sociale dans cette province. Je vous explique mon cas : mon médecin et ma diététiste m'ont tous deux recommandé de suivre un régime alimentaire amélioré à cause de mes problèmes de haute pression, d'arthrite, d'arthrose, de cholestérol et de diabète. Les fonctionnaires refusent de me l'accorder en disant que la loi ne le permet pas. Or, la loi stipule que l'État peut verser non seulement de l'assistance de base, mais aussi des prestations spéciales lorsqu'une telle dépense est justifiée, et cela est précisément mon cas. C'est parce que j'ai de graves problèmes de santé qu'on me demande de suivre un régime particulier. Je compte sur vous pour obtenir un adoucissement des règles d'admissibilité. »

Bien des assureurs imposent des contraintes déraisonnables aux victimes d'accidents, les privant ainsi de bénéfices auxquels ils ont droit. La lettre qui suit provient d'une dame qui, loin de baisser les bras, s'est résolue à dénoncer publiquement les agissements de son assureur, convaincue qu'elle avait droit à des indemnités.

[84]

Au début, l'assureur ne la prenait pas au sérieux, mais quand il s'est rendu compte que l'affaire prenait de l'ampleur, il lui a vite proposé un règlement. Ainsi, la stratégie qu'elle a employée lui aura valu la peine.

« En tant que cliente, je suis vraiment déconcertée de n'avoir pu vous convaincre de la légitimité de ma réclamation. Comme vous le savez, j'ai été victime d'un accident d'auto qui m'a rendue partiellement paralysée. Vous m'avez confirmé que le paiement de ma prime d'assurance était en règle et que l'accident en question était couvert par ma police. Vous avez invoqué que je n'étais pas alerte au moment de l'accident, mais mon médecin vous a prouvé le contraire. Tous les efforts que j'ai faits jusqu'à maintenant pour vous démontrer que l'accident a été le fruit du hasard ont été vains, et vous persistez à dire que je dois vous fournir d'autres preuves. Vos exigences sont déraisonnables. Je me pose même la question à savoir si vous êtes de bonne foi et s'il ne s'agit pas d'une tactique déloyale pour vous échapper à vos obligations. C'est donc avec beaucoup de regret que je me vois obligée de dévoiler publiquement la façon dont je suis traitée pour mettre les gens en garde contre les abus de pouvoir dont ils pourraient eux aussi être victimes en vous faisant trop confiance. Je demande aussi au commissaire en matière d'assurance d'examiner mon dossier dans l'espoir de pouvoir en arriver à un règlement. »

L'État met à la disposition de ceux qui doivent comparaître en cour et qui n'ont pas les moyens de retenir un conseiller juridique les services d'un avocat d'office, mais le temps de rencontre avec celui-ci est restreint : quelques minutes tout au plus. En effet, la rencontre qui précède la comparution est brève et souvent, les gens n'ont pas la chance de déballer leur histoire au complet, ou [85] bien, parce qu'ils sont intimidés ou stressés, ils oublient de souligner des détails importants.

Un bon moyen qu'ils peuvent utiliser est celui de rédiger une lettre explicative qui décrit sommairement leur situation. La lettre suivante, qui provient d'une mère séparée qui voulait voir son fils, a permis à l'avocat d'office de prendre connaissance d'un certain nombre de détails qui lui auraient échappé autrement et dont il a pu se servir durant son plaidoyer.

« Je désire vous exposer les circonstances entourant ma situation en souhaitant que vous vouliez bien en tenir compte en me représentant devant le tribunal. J'ai un fils dont je ne peux m'occuper en raison de mes problèmes de dépendance. Je suis en train de prendre les mesures nécessaires pour surmonter mes problèmes et mettre de l'ordre dans ma vie. C'est le père de mon fils qui, temporairement, a sa garde. Mes droits de visite ont été restreints par la cour. C'est pourquoi je demande d'être entendue. Je vous demande de bien vouloir expliquer au juge que j'aimerais qu'il ordonne un horaire de visite flexible, ce qui me permettrait de voir mon fils plus souvent. »

Dans certains cas, l'État intente une action contre ceux qui bénéficient d'un logement à prix modique et qui ne respectent pas leurs obligations. Or, parce que le barème d'aide sociale est bien inférieur au seuil de la pauvreté, certains sont incapables de payer leur loyer. Il suffit qu'il survienne des dépenses imprévues, comme un enfant malade, des réparations domiciliaires ou le remplacement d'un véhicule, pour qu'ils deviennent totalement insolvables.

Or, lorsque l'un d'eux fait l'objet d'une poursuite pour défaut de paiement et qu'il ne peut payer les services juridiques, un avocat d'office, tel qu'indiqué ci-haut, est chargé de le représenter, mais [86] pour cela, il doit être renseigné. La lettre suivante est une requête qu'un individu a remise en mains propres à l'avocat d'office, juste avant de se présenter en cour, pour qu'il la transmette au juge. Celui-ci en a tenu compte en rendant sa décision.

« Les circonstances suivantes expliquent pourquoi j'ai été incapable de payer les frais de mon logement subventionné au cours des derniers mois. D'abord, je ne comprends pas pourquoi les fonctionnaires, qui connaissaient bien ma situation financière, ont attendu aussi longtemps avant d'entreprendre une action contre moi, un geste qui me laissait croire qu'ils étaient prêts à temporiser. Et puis, quand j'ai voulu faire un arrangement, ils ont refusé ma proposition. Je leur avais proposé d'opter pour le mode de prélèvement direct, c'est-à-dire un montant fixe déduit chaque mois de mon aide sociale pour payer mon loyer, en plus d'un montant additionnel, prélevé aussi chaque mois, pour acquitter mes arrérages jusqu'à ce que la dette soit effacée, mais on a rejeté ma proposition. Je vous fournis mon bilan financier qui montre bien que les frais médicaux grugent complètement mon budget. Ma famille est complètement désemparée. Nous n'avons pas les moyens de payer un loyer régulier, sans compter que nous serons sur le pavé à la fin du mois. »

Proposer des arrangements

Les situations financières instables et précaires causent énormément de stress aux gens. Très souvent, la communication est rompue, et les créanciers menacent d'intenter des poursuites contre les débiteurs pour que des jugements soient rendus contre eux par la cour.

Évidemment, cela signifie que la réputation de crédit des débiteurs sera atteinte et qu'ils finiront par « perdre leur nom », [87] comme ils le disent. Il est toutefois possible, dans bien des cas, d'expliquer aux créanciers les circonstances et d'en arriver à une solution d'accommodement.

La lettre suivante a permis à la débitrice de se sortir d'une impasse. Son créancier a vu qu'elle était de bonne foi, et ils se sont entendus sur un mode de remboursement qui convenait aux deux parties.

« J'ai eu beaucoup de dépenses d'ordre médical, dernièrement, ce qui fait que je suis en retard dans mes paiements. Je suis bénéficiaire de l'aide sociale et je dois accoucher prochainement. J'ai eu à faire des dépenses supplémentaires pour me préparer en vue de la naissance de mon bébé. Je vous propose de vous payer dorénavant 50$ par mois, jusqu'à ce que je puisse reprendre mes paiements réguliers. En d'autres mots, je vous demande de bien vouloir m'accommoder en baissant mes paiements temporairement, quitte à étaler le remboursement sur une plus longue période. Rassurez-vous, je tiens absolument à acquitter ma dette au complet. »

Les créanciers ont droit au remboursement de l'argent qu'ils ont prêté - ce qui est tout à fait légitime —, mais certaines pratiques, comme l'intimidation et l'ingérence dans la vie privée, ne sont pas tolérées.

Le débiteur peut tenter d'atténuer les débordements de son créancier — surtout s'il s'agit d'une agence de recouvrement — en expliquant ses circonstances et son impasse financière, mais cela ne réussit pas toujours. Il ne lui reste alors qu'à déposer une plainte à la protection du consommateur.

Dans la lettre qui suit, le débiteur, qui est insolvable, tente de mettre fin aux pressions, puis de conclure un arrangement avec [88] son créancier en vue d'acquitter sa dette. La somme qu'il lui propose est minime, mais son geste démontre sa bonne foi et son désir de restituer l'argent emprunté.

« J'ai reçu votre avis qui indique que mon solde impayé est de 1 000 $. Je comprends votre empressement à être payé, mais je suis actuellement bénéficiaire de l'aide sociale, et il m'est actuellement impossible d'en faire plus. Comme je vous l'ai déjà expliqué, lorsque je me trouverai un emploi, je serai en mesure de reprendre mes paiements. Dans les circonstances, la meilleure offre que je puisse vous faire, c'est de vous remettre 20 $ par mois. Dès que ma situation financière va s'améliorer, j'ai l'intention de rembourser ma dette au complet. Je compte sur votre compréhension pour accepter cet arrangement. Il est inutile que vous m'appeliez chaque semaine pour me rappeler que je dois faire plus. Cela devient du véritable harcèlement, et s'il continue, je devrai porter plainte à la protection du consommateur pour le faire cesser. »

Bien que les créanciers soient tout à fait dans leur droit lorsqu'ils exigent d'être remboursés pour les sommes qu'ils ont prêtées, cela ne leur permet pas pour autant de harceler leurs débiteurs. Par contre, les débiteurs ne peuvent s'esquiver de leurs obligations en invoquant mille et une raisons. Cela aussi va de soi.

Il existe toutefois un point milieu où les obligations des uns croisent les droits des autres, c'est-à-dire que le remboursement des dettes se fait en toute équité et dignité en tenant compte des circonstances.

Ceux qui ont une personnalité fragile sont plus sensibles que les autres aux effets des pressions exercées sur eux. Nous leur [89] conseillons de porter plainte s'ils subissent du harcèlement. La lettre suivante est justement une plainte où l'auteur explique qu'il subit du harcèlement, et demande aux services de protection d'intervenir pour que cela cesse.

« Je désire vous mettre au courant de ma situation. J'ai une dette envers l’entreprise X, que je suis incapable de payer pour le moment. Depuis que mes enfants ont quitté la maison, mon revenu a diminué, ce qui a déséquilibré mon budget. J'ai tenté de faire des arrangements avec l'entreprise en lui offrant de payer 20 $ par mois, mais elle a refusé, remettant l'affaire à une agence de recouvrement. Je vous demande de bien vouloir communiquer avec l'entreprise et lui demander de cesser de faire pression sur moi, car le stress me cause des crises de panique. J'ai espoir que vous allez pouvoir m'aider et vous remercie à l'avance de vos bons services. »

Il survient des situations tellement complexes que les modalités habituelles ne conviennent pas. C'est le cas, notamment, pour les étudiants qui ont contracté une dette d'étude qu'ils ne peuvent acquitter parce que leur état de santé les empêche de travailler. Ceux qui sont prestataires de l'aide sociale ont, eux aussi, un revenu précaire et insuffisant. La tâche consiste alors à aviser les créanciers de leur insolvabilité et de réclamer une radiation de leur dette.

Dans le cas suivant, l'individu s'est adressé au programme de prêts aux étudiants et il a eu gain de cause, mais non sans avoir dû forcer la note. La radiation de sa dette a finalement été acceptée. La lettre qu'il a fait parvenir aux responsables était courtoise, mais ferme, et laissait peu de place à une réponse défavorable.

« J'ai bénéficié d'un prêt étudiant durant mes études, mais par la suite, parce que j'ai eu des problèmes [90] d'ordre émotionnel, je n'ai pu intégrer le marché du travail et donc, rembourser mon prêt. Ma seule source de revenus actuellement est l'aide sociale. Vu mon invalidité permanente et la précarité de mon revenu, je vous demande de suspendre le remboursement de mon prêt et de m'exempter de payer les intérêts qui sont dus, bref, de radier ma dette étudiante au complet, puisque je suis incapable d'intégrer le marché du travail. La possibilité d'un revirement de situation est pratiquement nulle. Je vous ai déjà fait parvenir de nombreux documents pour appuyer ma demande. Je serais heureux de pouvoir compter sur votre compréhension. J'attends une réponse favorable de votre part. »

Ceux qui ont une dette d'études et qui ne réussissent pas à intégrer le marché du travail à la fin des études ou qui travaillent au salaire minimum n'ont pas accès à la protection de la Loi sur la faillite. La loi, en effet, les oblige à attendre dix ans avant de pouvoir déclarer faillite.

Pendant ce temps, le recouvrement de la dette est confié à des établissements financiers et à des agences qui n'ont pas la moindre compassion. Elles font fi des lettres explicatives qu'elles reçoivent et n'hésitent pas à employer des tactiques agressives pour forcer le recouvrement. Intraitables, elles refusent tout plan de remboursement, comme celui de réduire les paiements, ou de radier la dette pour cause d'insolvabilité.

La lettre suivante illustre une situation où un étudiant était incapable de rembourser son prêt en raison de son faible revenu, et il décida de faire appel à la clémence de son créancier.

« J'ai reçu votre lettre me demandant d'entrer en contact avec vous. Je comprends que vous soyez empressé à toucher l'argent que je vous dois, mais je travaille actuellement au salaire minimum et je n'ai pas les [91] moyens d'effectuer les paiements que vous exigez. Dans les circonstances, le mieux que je puisse vous offrir, c'est de payer les intérêts chaque mois. Quand f aurai de meilleurs salaires, je paierai davantage. En fait, dès que ma situation financière s'améliorera, je me propose de recommencer à faire mes paiements réguliers. Je serais heureux de pouvoir compter sur votre compréhension, et vous prie de bien vouloir donner une réponse favorable à ma proposition. »

Certains établissements financiers sont sans merci lorsque des paiements sont en souffrance, affirmant avec désinvolture qu'ils ne sont pas des œuvres de bienfaisance. Or, s'il est impossible de s'opposer à eux sur le plan légal, il est possible de les faire fléchir en évoquant leur image de bons citoyens. Ils tiennent, en effet, à préserver leur crédibilité sur le plan de leur engagement citoyen et leur responsabilité sociale.

Le cas suivant expose une situation où des parents, désespérés, expliquent les circonstances qui les empêchent de rembourser leur dette. Ils prennent soin d'expédier une copie de leur lettre au courrier des lecteurs. Ils réussissent, par ce moyen, à obtenir gain de cause.

« Il est regrettable que nous ne puissions nous entendre avec vous concernant le paiement de notre hypothèque qui est en retard. Nous vous avions pourtant expliqué que nous sommes dans une situation difficile puisque l'un de nos enfants est gravement malade et nous consacrons tous nos moyens à le faire soigner. Faute d'argent, nous avons perdu l'électricité, et les enfants n'ont eu que du pain à manger pendant plusieurs jours. Nous n'avions plus d'eau courante non plus en raison d'un bris du système d'eau et d'égout, et donc, notre santé était à risque. Vous avez l'intention de nous jeter sur le pavé et de mettre notre maison à vendre, mais il [92] doit exister un meilleur moyen de régler le problème. Nous gardons espoir que vous accepterez d'étendre nos paiements sur une plus longue période. Cette solution serait beaucoup plus humaine que de nous mettre dans la rue, et montrerait au public que vous êtes sensible à la misère sociale. »

L'État a le droit d'effectuer des enquêtes dans le cadre du contrôle administratif, ce qui va de soi, mais certaines pratiques sont inadmissibles sur le plan déontologique, comme lorsque les enquêteurs se livrent à l'intimidation, aux inquisitions et au harcèlement. Ils s'acharnent à fouiner dans la vie des plus démunis pour les trouver en défaut, comme s'ils jouissaient d'une immunité totale contre l'abus de pouvoir.

La lettre suivante relate l'histoire d'une personne assistée, intacte sur le plan intellectuel, mais dont le niveau fonctionnel est limité. Elle a décidé un bon jour de mettre un frein à l'oppression qu'elle subissait en se disant que c'est un droit pour tout citoyen d'accéder à l'aide sociale en toute dignité, à l'abri du harcèlement.

« J'ai une invalidité reconnue à cause de mes problèmes de motricité et d'élocution. Or, mon voisin a décidé de me procurer un moyen de divertissement en faisant installer le câble chez moi. Il s'agit de mon seul désennui, car je n'ai aucune activité sociale ou récréative. Quelqu'un vous a informé de cela et vous avez mené une enquête. Vous dites qu'avoir le câble est un luxe et que cela n'est pas permis aux personnes assistées. Vous exigez que je vous rembourse le montant que mon voisin a payé en affirmant qu'il s'agit d'un revenu que j'ai évité de déclarer. Comment pouvez-vous en arriver à cette conclusion alors que vous auriez fermé les yeux s'il était venu me chercher pour des sorties à l'extérieur ? Je vous demande d'annuler votre décision et de cesser ce harcèlement qui n'en finit plus. »

[93]

Tous les citoyens, y compris ceux qui ont une invalidité, ont droit à des conditions de vie normales qui respectent leur liberté et leur intégrité physique. Or, certains enquêteurs vont trop loin dans leur poursuite de preuves, et il devient nécessaire de mettre un frein à leur acharnement. C'est le cas, notamment, pour ceux qui pourchassent les personnes déclarées invalides et qui tentent de les attraper en train de se livrer à certaines activités, une preuve qui leur permet ensuite de supprimer leur pension.

Chose certaine, les fonctionnaires sont tenus de veiller à l'application des règles, mais cela risque d'être perçu comme du harcèlement par ceux qui se sentent sur la sellette. Ceux-ci ne doivent pas, cependant, sauter trop vite aux conclusions.

La lettre suivante, astucieuse, a eu l'effet recherché, puisque la conduite abusive a cessé. Le harceleur — qui n'était pas un fonctionnaire — a compris qu'il était préférable de calmer ses ardeurs, car autrement, il risquait d'avoir des ennuis avec la police.

« Comme vous le savez, je suis invalide et vous me versez une pension mensuelle pour laquelle je vous remercie. Je sais que vous devez vérifier de temps à autre si ceux qui sont invalides ne seraient pas, par hasard, des imposteurs qui feignent ne pas pouvoir travailler. Or, je vois quelqu'un en auto, muni d'une caméra, circuler souvent dans notre quartier et cela m'apparaît louche. Il se peut que ce soit l'un de vos inspecteurs qui s'acquitte de ses tâches, mais il se peut aussi que ce soit quelqu'un qui soit mal intentionné. Ce ne sont pas les rondes discrètes dans le but de faire certaines vérifications qui dérangent, mais l'acharnement à vouloir à tout prix prendre les citoyens en défaut, ce qui risque de devenir de l'ingérence dans leur vie privée. Comme il en va de l'intérêt du public que cela cesse, je me propose d'en aviser la police. »

[94]

La Société d'énergie, comme tout autre créancier, a pleinement le droit d'aller chercher dans les poches de ses débiteurs l'argent qui lui est dû. Cela dit, il peut survenir des événements particuliers qui font qu'une personne soit incapable, à un moment donné, de payer ses factures courantes d'électricité. Lorsqu'elle se rend compte que l'individu est de bonne foi et qu'il n'essaie pas de se défiler, la Société accepte habituellement une entente consensuelle, pourvu que la proposition soit raisonnable. Dans le cas suivant, l'individu a réussi à obtenir que le courant soit rétabli en démontrant sa sincérité et en exprimant son désir de trouver une mesure d'accommodement.

« Vous avez débranché mon électricité parce que fêtais en retard dans mes paiements. Je comprends votre geste, sauf que f aurais aimé avoir la chance de vous expliquer les circonstances. J'ai été incarcéré pendant un certain temps et f essaie maintenant de refaire ma vie. Je suis actuellement à la recherche d'un emploi et je touche l'aide sociale. Vous comprenez qu'avec le peu que je reçois, il m'est impossible de vous rembourser tout d'un coup. Il est malheureux que j'aie accumulé ces arrérages, et je suis prêt à tout faire pour vous payer ce que je vous dois, mais de façon graduelle. Je pourrais vous payer un certain montant immédiatement, en plus de 50 $ par mois jusqu'à l'effacement de ma dette. Dans les circonstances, je ne peux vous offrir plus parce que je dois penser avant tout au bien-être et à la sécurité de ma famille qui souffre actuellement du manque d'électricité. »

La Société d'énergie n'est pas toujours tendre à l'endroit de ses abonnés qui omettent de s'acquitter de leurs obligations, et elle leur impose parfois comme sanction le débranchement de l'électricité. Or, l'électricité est un bien public essentiel, et lorsque les citoyens en sont privés, il se produit une situation de crise au [95] foyer, surtout quand il y a déjeunes enfants dans la famille. Dans ce cas, une lettre explicative ayant pour but de négocier un arrangement peut permettre de résoudre l'impasse.

Une dame avait pris du retard dans ses paiements en raison de diverses circonstances, et elle en a fait part à la Société d'énergie. Sa lettre a fait en sorte que son électricité a été rebranchée, à son grand bonheur et soulagement.

« Je me retrouve présentement sans électricité parce que mon compte n'était pas à jour. Je désire vous expliquer les circonstances et vous proposer un arrangement. Je travaille au salaire minimum et je n'arrive pas à payer les frais médicaux de ma fille. Elle a une maladie pulmonaire grave et elle doit être traitée régulièrement à l’extérieur de la province, ce qui a pour effet de déséquilibrer mon budget. Il est urgent que l’électricité soit rétablie parce qu'elle doit se servir d'appareils qui lui sont indispensables pour contrôler son asthme. Sachez que je suis de bonne foi et que je ne cherche pas à m'esquiver. Je sais que j'ai une dette envers vous, et qu'elle doit être payée, mais je compte sur votre indulgence. Je vous propose de vous verser immédiatement un certain montant, puis un montant fixe au début de chaque mois jusqu'à ce que mes arrérages soient remboursés au complet. Je souhaite que vous acceptiez cette proposition. »

La loi sur l'aide sociale est ainsi faite qu'elle oblige les citoyens à rembourser les montants qu'ils ont perçus en trop, ce qui est équitable. Or, le ministre ne peut laisser les citoyens sans aucune forme de subsistance et par ailleurs, il peut décider du montant à récupérer en s'entendant avec l'individu.

Remarquez comment la dame, dans l'exemple suivant, s'y prend de façon habile pour convaincre le ministre de se plier à un [96] arrangement. Elle s'incline devant ses obligations, tout en réclamant sa clémence en ce qui a trait au montant qu'elle doit rembourser. Sa défense de nécessité a porté fruit.

« À la suite d'un accident, j'ai eu droit à un règlement d'assurance qui s'élevait à plusieurs milliers de dollars. Je touchais alors l'aide sociale et j'aurais dû le déclarer, mais malheureusement, je ne l'ai pas fait. Des circonstances éprouvantes sur le plan de la santé m'ont rendue nerveuse et dépressive. J'ai profité du règlement d'assurance pour payer mes dettes et me procurer divers articles dont j'avais réellement besoin. Vous trouverez ci-joint la liste de mes dépenses. Je comprends que selon la loi, j'aurais dû vous aviser et cela aurait normalement mis fin à mon assistance. Vous me demandez maintenant de rembourser ce que vous m'avez versé en trop, ce qui est juste, mais à l'heure actuelle, je n'ai plus aucun revenu et je suis dans le besoin. Je vous demande de me permettre de rembourser le trop-payé en partie, selon une entente conclue entre vous et moi. J'accepte volontiers de remplir mes obligations, pourvu que ce soit dans les limites de mes capacités. »

[97]

**TENIR LA MAIN QUI ÉCRIT**

ÉPILOGUE

La main et le cœur  
guident notre plume

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

Les histoires rapportées dans ce livre sont issues de situations réelles, quoique certains détails aient été modifiés pour respecter la vie privée des individus en cause. En d'autres mots, nous nous sommes permis d'effacer les traits individuels trop révélateurs pour les fondre dans des caractéristiques générales et ainsi les anonymiser.

Nous avons choisi les récits qui illustrent le mieux la misère que les gens vivent au quotidien dans leurs rapports avec l'État. L'ensemble des lettres présentées démontre à quel point l'aide sociale est vulnérabilisante, plutôt que constructive.

Bien que les politiques publiques tentent de prévoir toutes les situations possibles, il survient toujours des conditions particulières. La règle la plus parfaite ne pourra jamais dispenser de l'exercice du bon jugement. Pour une question d'équité administrative, les fonctionnaires doivent renoncer à une application stricte lorsque les circonstances le justifient. Par prudence, ils doivent en faire des cas d'exception.

Tout revient, en définitive, à une question de gros bon sens : quand la nécessité de protéger la vie entre en conflit avec la règle, la première doit avoir préséance sur la seconde.

Les demandeurs d'aide, par ailleurs, ont eux aussi un rôle à jouer. Les gens ne doivent pas hésiter à faire voir le revers de la médaille quand ils se sentent incompris. Ce petit geste d'affirmation qui, de prime abord, peut paraître superflu, permet [98] d'établir la communication, de toucher la sensibilité et de renforcer la confiance des uns envers les autres. Les fonctionnaires, après tout, n'ont pas un cœur de pierre et la plupart sont prêts à changer d'avis si la cause qu'on leur présente est solide et que les arguments sont bien étoffés.

Au fond, la personne qui rédige une lettre explicative est un humain qui transmet à un autre humain sa détresse, ses besoins et ses doléances, et cela produit souvent un véritable miracle. La lettre a pour effet d'assouplir les règles les plus rébarbatives, qui cèdent le pas à une observance plus souple de la loi. L'appareil administratif, habituellement intransigeant, devient tout à coup plus diligent, même compatissant, et les citoyens en ressortent gagnants.

C'est ainsi qu'une petite lettre audacieuse et convaincante finit par occuper une place d'honneur dans le palmarès des interventions. Comme elle expose les nuances propres à la situation en question, elle oblige à la reconsidération, ce qui fait que la vérité et l'équité s'en trouvent mieux servies.

Fin du texte