

Claude Snow [1943-]

Militant et travailleur social

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

Caraquet, N.-B.

(2009)

SECOURIR LES MAL-AIMÉS

... en faisant une brèche
dans le mur de la honte

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

Courriel: jean-marie_tremblay@uqac.ca

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

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

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

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

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

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

Politique d'utilisation de la bibliothèque des Classiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SECOURIR LES MAL-AIMÉS

... en faisant une brèche dans le mur de la honte.

Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2009, 93 pp.

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



Courriel : Claude Snow csnow@nb.sympatico.ca

Polices de caractères utilisée :

Pour le texte: Times New Roman, 14 points.

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

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

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

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



Claude Snow [1943-]

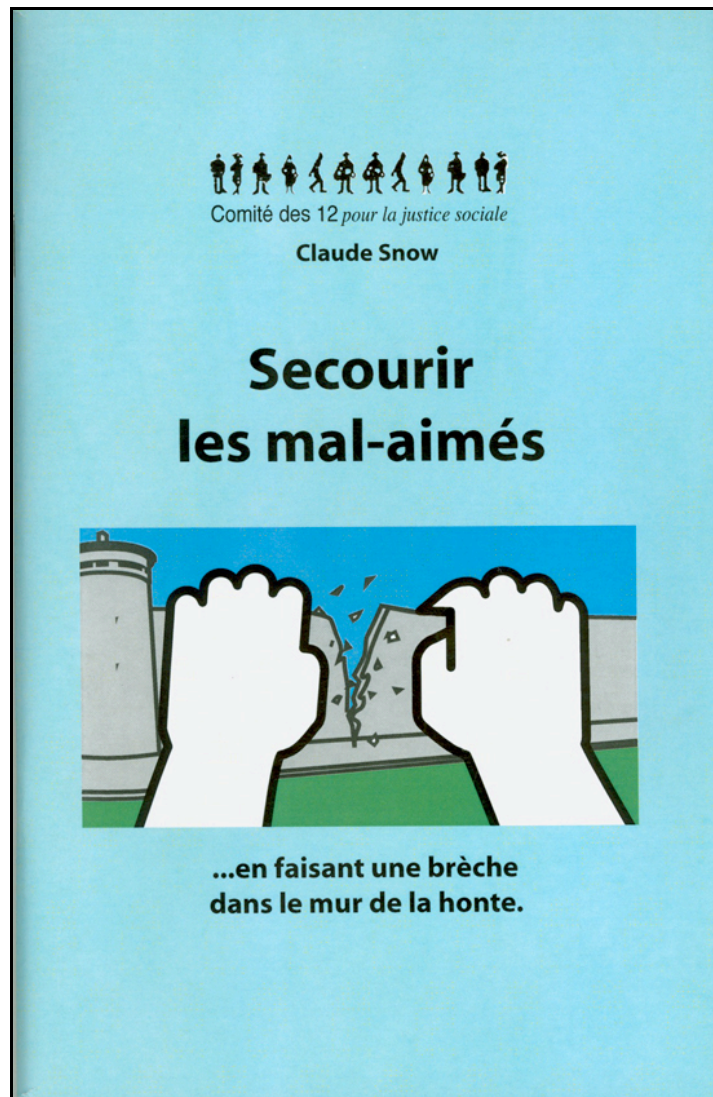
Militant et travailleur social

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

Caraquet, N.-B.

SECOURIR LES MAL-AIMÉS

... en faisant une brèche dans le mur de la honte.



Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2009, 93 pp.

[2]

Publications antérieures du *Comité des 12*

1. Sortir les têtes enfouies dans le béton (inventaire des incapacités) (2001)
2. Écritures simples pour régler les problèmes compliqués (guide pratique) (2002)
3. Arrondir les dents des loups (la militance, sous forme de fable illustrée) (2002)
4. Comment se prévaloir de la Loi sur le droit à l'information (guide pratique) (2003)
5. Des droits tenus secrets (une vingtaine de droits dévoilés publiquement) (2003)
6. Aider financièrement ou donner du pain (système de sécurité sociale) (2004)
7. Faire appel sans avoir peur (systèmes d'appel expliqués simplement) (2004)
8. Aider les groupes à faibles moyens à se faire entendre (animation sociale) (2004)
9. Défendre les moins nantis (2005)
10. Le gouvernement, l'ami distant des pauvres (2006)
11. Revendiquer est un art (2007)
12. Plaider pour la dignité (2008)

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

Dessin de la couverture
Gracieuseté du Collectif *Urgence Palestine*
(www.urgencepalestine.ch)

Lecture d'épreuves
Monique Snow

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

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

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

[3]

À tous ceux qui ont compris
que pour exister, il faut résister.

[4]

Table des matières

[Quatrième de couverture](#)

[Avant-propos](#) [7]

Chapitre 1 - [UNE SUR TROIS](#) [9]

- a. [Les mal-aimés sont les grands oubliés](#) [10]
- b. [Le système de générosité](#) [12]
- c. [Le mur de la honte](#) [15]
- d. [Les laisser mourir silencieusement](#) [17]

Chapitre 2 - [UN SYSTÈME POUR ABRUTIR](#) [21]

- a. [Contrôler plutôt qu'aider](#) [22]
- b. [Des règles mal construites](#) [24]
- c. [Séparer ceux qui s'aiment](#) [26]
- d. [En finir avec le Nord](#) [28]
- e. [Identifiés par numéros](#) [30]
- f. [La médecine au service de l'État](#) [33]

Chapitre 3 - [LA CONSPIRATION DU SILENCE](#) [37]

- a. [Minimiser le péril](#) [39]
- b. [Une barrière qui empêche de secourir](#) [42]
- c. [Les barbelés qui protègent l'entrée](#) [44]
- d. [Se laver les mains de la loi](#) [47]

Chapitre 4 - [LES PORTES FERMÉES PARTOUT](#) [49]

- a. [Aucuns yeux, aucune oreille](#) [51]
- b. [Abandonner les incapables](#) [53]
- c. [Des sévices plutôt que des services](#) [54]
- d. [Priver les enfants de voir leurs parents](#) [56]
- e. [Capitaliser sur l'ignorance](#) [58]

Chapitre 5 - **LE TRAVAIL LIBÈRE** [63]

- a. Programmer pour détruire [64]
- b. Quand le travail est un mirage [66]
- c. Des portes qui s'ouvrent et qui se ferment [69]
- d. Des techniques efficaces pour affaiblir [71]

Chapitre 6 - **UN SYSTÈME D'APPEL DIFFORME** [75]

- a. Enlever tout moyen de défense [77]
- b. Un système d'espionnage [80]
- c. Les enquêtes tyranniques [82]
- d. Un traitement cruel et inusité [84]

Chapitre 7 - **RECOMMENCER À LES AIMER** [87]

- a. Secourir les mal-aimés, c'est assurer la paix [88]
- b. Moins de claques, plus de bises [90]

Conclusion - Pour une éthique de l'aide sociale [92]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

QUATRIÈME DE COUVERTURE

[Retour à la table des matières](#)

Le *Comité des 12*, un groupe communautaire, a pris naissance en 1993 dans la Péninsule acadienne, au nord-est du Nouveau-Brunswick. Il est convaincu que seule l'aide sociale, accompagnée de services professionnels, peut fournir un secours efficace à ceux qui ne sont pas en mesure de travailler. Le groupe passe son temps à chercher des clés pour ouvrir les portes que l'État essaie de garder bien verrouillées. En somme, le *Comité* tente, par son insistance et son action organisée et revendicatrice, d'éveiller une conscience nouvelle face au tiers de la population qui sont les mal-aimés de notre société.

Les « mal-aimés » sont ceux qui touchent des prestations d'aide sociale et qui ne peuvent « gagner leur vie » par le travail. L'État est de plus en plus dur envers eux, au point de devenir opprimant. C'est ce qui a amené le *Comité* des 12 à prendre leur défense.

Le *Comité* est là pour les rencontrer, les écouter, les orienter, les conseiller, et les accompagner dans leurs démarches. Il exerce aussi des pressions sur l'État pour défendre leurs causes et faire changer ses politiques.

Les histoires de vie des mal-aimés sont compliquées et lassantes à entendre pour l'État qui tourne le dos et fait la sourde oreille, mais

le *Comité* le force à écouter et lui tord la main. Finis, ses beaux discours, sa complaisance et ses fuites de la réalité!

À force de subir des pressions, l'État commence à reconnaître les mal-aimés et leur besoin de justice. On ne peut qu'espérer, désormais, qu'il se rapproche d'eux. Qui sait, peut-être qu'un jour, il finira par les aimer... Ce jour-là, ils deviendront eux aussi, comme les mieux nantis, les bien-aimés de l'État !

[7]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

AVANT-PROPOS

[Retour à la table des matières](#)

Les pauvres sont divisés en deux camps : les bien-aimés et les mal-aimés. Les premiers sont bien traités, presque choyés, parce qu'ils acceptent de faire l'expérience d'un retour à l'emploi. On considère qu'ils « gagnent leur vie ».

Les derniers, les mal-aimés, ont peu de possibilités d'intégrer le marché du travail, et par conséquent, l'État les néglige, les maltraite même. L'oppression est subtile, mais elle est réelle et constante.

Ce sont de ces pauvres dont il est question dans ce livre. Des gens qui ne possèdent malheureusement pas ce qu'il faut pour travailler et qui sont, pour cette unique raison, poussés en marge de la société. Ils n'ont plus leur place comme citoyens, et l'État ne s'efforce pas de leur en tailler une. Il ne fait rien, en tout cas, pour qu'ils se sentent comme des citoyens à part entière.

Il est temps d'ouvrir nos yeux face à ce phénomène social troublant. Les formes d'aide proposées par l'État sont franchement rétrogrades.

Ce n'est pas porter secours aux pauvres que de les diriger vers des banques alimentaires. L'État n'accomplit rien non plus en prétendant

qu'il suffit de leur donner un chèque par mois, car leurs problèmes ne peuvent pas être résolus ainsi.

[8]

Secourir les mal-aimés, c'est reconnaître leurs incapacités et leur fournir l'aide professionnelle dont ils ont besoin. Pour cela, cependant, il faut changer les structures et les priorités de l'État de façon à donner une plus grande part à ceux qui ont moins, pour qu'eux aussi puissent vivre leur citoyenneté en toute dignité. Quel beau projet politique !

Claude Snow, 1^{er} mars 2009

[9]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 1

UNE SUR TROIS

[Retour à la table des matières](#)

Alors que l'État se targue d'être efficace sur le plan des affaires sociales, nous savons que les chiffres ne mentent pas. Au Nouveau-Brunswick, une personne sur sept vit dans la pauvreté. En effet, le recensement de 2006 a révélé que 100 000 des 730 000 habitants de la province sont dans une situation précaire.

Ce chiffre comprend tous ceux qui touchent l'aide sociale, qui bénéficient d'une subvention de loyer, d'une subvention à la garde-rie ou d'une assistance médicale et tous ceux qui sont dirigés vers les banques alimentaires. Ces citoyens n'ont pas les moyens de survivre sans une aide de l'État.

Le problème de la pauvreté est plus aigu dans la Péninsule acadienne, puisqu'une personne sur trois a besoin d'être secourue par l'État. Ces citoyens bénéficient de secours directs ou indirects du gouvernement pour diverses raisons. Certains ont besoin de services sociaux personnels, alors que d'autres souffrent de problèmes émotionnels ou de limitations fonctionnelles. Certaines personnes, enfin, sont sur le marché du travail, mais leur revenu est si faible qu'elles ont besoin d'une aide de l'État pour y rester.

Tout compte fait, dans la Péninsule acadienne, près de 15 000 personnes — sur une population de 45 000 habitants — reçoivent diverses formes d'aide et ainsi, dépendent de l'État pour leur sécurité sociale.

[10]

Dans un rapport soumis aux Nations-Unies en 2004, le Nouveau-Brunswick a déclaré que la province ne comptait que 25 000 pauvres, ce qui faussait la réalité. En ne dévoilant que le nombre de dossiers d'aide sociale, l'État a tenté de mousser son image, mais dans l'intérêt de la vérité, il aurait été préférable d'éviter de trafiquer ainsi les chiffres et de dire les choses comme elles le sont.

a. Les mal-aimés sont les grands oubliés

[Retour à la table des matières](#)

La société a divisé les pauvres en deux camps : les bien-aimés et les mal-aimés. Aux premiers, l'État offre un service de luxe, si on le compare à celui que reçoit le deuxième groupe. Il les cajole, pour ainsi dire, et se montre intéressé à les aider. Il les fait venir au bureau et discute avec eux, comme des visiteurs que l'on accueille dans son salon. Il a tout le temps du monde pour eux — un service chaleureux et attentionné, quoi ! Ce sont ses chouchous. La vie n'est pas toujours rose pour eux, mais au moins, ils sentent qu'ils sont aimés.

Pour les mal-aimés, c'est tout le contraire. L'État est toujours pressé avec eux, et n'a que des choses désagréables à leur dire. Il leur fait comprendre qu'ils lui tombent sur les nerfs, qu'ils sont de trop. Il ne les rejette pas ouvertement, mais il le fait par sa façon d'agir avec eux. Plutôt que de les aider à s'en sortir, il les regarde se débattre et les renfonce encore plus.

Les mal-aimés, qui constituent les deux tiers des personnes assistées, sont pourtant ceux qui auraient le plus besoin d'être secourus. La plupart font face à des situations précaires, puisqu'ils n'ont qu'un revenu très faible pour subvenir à tous leurs besoins. Leur situation se détériore rapidement quand rien n'est fait, puisque leur réseau de

soutien est faible, puis, ils passent toute leur vie à essayer de survivre avec des moyens réduits.

[11]

Comment expliquer la différence entre les bien-aimés et les mal-aimés ? C'est simple : les premiers sont capables de travailler, alors que les autres, non. C'est donc le travail qui règle tout et détermine la condition de chacun. L'État procure des moyens à ceux qui peuvent gagner leur vie et atteindre l'autonomie. Il leur donne ainsi un coup de pouce pour surmonter les obstacles personnels, sous forme de plans individualisés.

Jusque-là, c'est logique, n'est-ce pas ? Le message est clair : l'État veut que chacun se prenne en main en intégrant le marché du travail et il est prêt à aider. Il prolonge même l'aide médicale pendant un an pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'ennuis de ce côté. C'est vrai qu'il y a un désert à traverser — un programme d'études, suivi de stages pratiques en entreprise — mais au bout de ce périple se trouve une terre où, en principe, coulent le lait et le miel. Le rêve de tout Canadien : le travail, la maison, l'auto et les enfants, en d'autres mots, la prospérité. Dans le concret, cependant, le parcours est jonché d'embûches, comme nous le verrons plus loin.

Mais revenons pour l'instant aux mal-aimés, car ce livre est à leur sujet. L'État les regroupe comme une masse humaine anonyme. Ils sont deux fois plus nombreux que les privilégiés, mais il leur donne deux fois moins d'attention. En réalité, il ne sait que faire de ces personnes qu'il considère un fardeau, puisqu'elles auront besoin d'aide sociale jusqu'à l'âge de la retraite. Dans l'esprit du gouvernement, il suffit de leur envoyer un chèque par mois pour les satisfaire. Voilà pourquoi il demande à un agent de s'occuper, à lui seul, de huit cents de ces personnes à la fois. Dans le cas des bien-aimés, que l'État compte retourner au travail, un agent n'en a pas plus d'une centaine à sa charge, donc huit fois moins.

Huit cents dossiers en format électronique, c'est bien différent que de les avoir tous physiquement sur son bureau. Ils ne paraissent presque plus, comme si les problèmes disparaissaient. Dieu sait à quel point il est ingrat de confier à un commis une telle charge de [12] travail ! Au fond, l'État lui demande d'assumer la responsabilité de 800 vies humaines compliquées.

Les mal-aimés ont besoin d'autant, sinon plus, de services que les autres, car ce sont des personnes qui ont des capacités restreintes, qui vivent dans l'insécurité financière et qui ont des problèmes de santé physique et mentale. Pour bien s'en occuper, il faut beaucoup de temps et d'adresse.

Difficile pour eux de comprendre qu'ils n'aient pas la même chance de réussir dans la vie ! Parce qu'ils ont moins de capacités, ils ont moins de services de l'État, qui les prive davantage, et parce qu'il les garde dans la privation, les mal-aimés s'affaiblissent encore plus.

Ils ne sont pourtant pas naïfs. Ils voient bien que d'autres, autour d'eux, bénéficient d'un traitement de faveur. Quand ils ne peuvent payer leur électricité, on les débranche, alors que lorsqu'il s'agit d'une entreprise — parce qu'elle risque de fermer ses portes et mettre à pied ses employés — l'État fait des concessions et efface ses arrérages. Deux poids, deux mesures.

Peu à peu, le sentiment que quelque chose ne tourne pas rond sur le plan de la justice sociale s'accroît. Au début, on n'en fait pas de cas, mais à mesure que les conditions de vie deviennent de plus en plus insupportables, la colère commence à gronder plus fort à l'intérieur.

b. Le système de générosité

[Retour à la table des matières](#)

Les mal-aimés se demandent parfois si la politique n'a pas quelque chose à voir avec la pauvreté. L'État leur dit de se prendre en main, mais ils se rendent compte que dans d'autres cas, c'est lui qui prend les gens en main, et bien largement.

[13]

En réalité, l'État n'est pas contre les pauvres, mais il ne les veut tout simplement pas les avoir dans sa cour. L'impôt que paient ces personnes n'est pourtant versé qu'à un seul receveur : l'État. Comment peut-il ensuite avoir le culot de vouloir faire des secours publics l'affaire de tout le monde ? En effet, quand il s'agit des mal-

aimés, il propose aux communautés de se retrousser les manches et d'amasser des fonds pour s'occuper d'eux, alors qu'en matières de santé et d'économie, il n'hésite pas à verser de grosses subventions.

Chaque oeuvre de bienfaisance a une histoire savoureuse à raconter : telle entreprise, par exemple, a développé un projet visant à aider un certain nombre de pauvres, triés sur le tas. Elle a accompli des merveilles, et aujourd'hui, les pauvres dont elle s'occupait se sont élevés au rang des contribuables. Une réussite incroyable ! Le projet, indirectement financé par l'État, est monté en épingle ; son succès est mirobolant. On prend des photos et on les expose fièrement, en présentant ce cheminement comme la voie de l'avenir, la réponse idéale à la pauvreté.

Pour ses efforts, l'entreprise profitera de quelques concessions sur le plan fiscal, mais pour l'État, c'est très peu payer tout le bien qu'elle fait. Par sa bienfaisance, elle gagnera également sur le plan de la visibilité — drôle de coïncidence ! Cela ne peut qu'accroître son chiffre d'affaires, lui permettant ensuite de se dévouer encore plus aux pauvres.

L'État se purlèche les babines : le virage s'est fait, enfin ! Il a réussi à confondre les groupes de gauche qui réclament des conditions de vie décentes pour tous. Fini, le temps où on lui écorchait les oreilles en lui répétant que la pauvreté est un problème politique, pas une question de générosité.

Ce changement comporte bien des avantages. D'abord, le discours de la générosité est plus simple qu'une explication politique, et tout le monde le comprend. Un groupe d'individus qui se concertent et [14] qui se donnent comme mission de construire une maison pour quelqu'un qui a été victime d'un incendie, c'est facile à comprendre. Et c'est tellement plus pathétique et gratifiant que lorsque le projet est endossé par un gouvernement anonyme ! Un peu plus et on inscrirait le nom des bénévoles sur le devant de la maison, bien en évidence !

Prôner que si les entreprises payaient leur juste part d'impôts, l'État pourrait ensuite répartir la richesse collective équitablement, selon le besoin, de manière à offrir à chacun une protection sociale égale, cela est trop compliqué. Ajouter que l'État doit jouer un rôle

régulateur, c'est le comble. Cela dépasse l'entendement, pour la plupart des gens.

C'est curieux comme les mal-aimés, eux, saisissent bien ce que l'on veut dire quand on affirme que ce sont les mieux nantis qui devraient être plus généreux en payant leur juste part d'impôts ! Les mal-aimés, en effet, comprennent facilement que si la justice sociale prévalait, la charité ne serait alors plus nécessaire.

L'État fait un travail remarquable sur le plan de ses campagnes d'information. Au début, les citoyens se rangent de son côté, et c'est normal, car il est le plus fort. Ils trouvent logique qu'une entreprise soit peu intéressée à investir quand on l'empêche de réaliser des profits à volonté. Ils font confiance aussi à l'État et le croient quand il dit que s'il réussissait à éponger la dette, il y aurait ensuite plus d'argent pour les programmes sociaux.

Peu à peu, cependant, les citoyens se ravisent. Ils ne sont pas stupides : ils se rendent compte qu'il y a quelque chose de louche. Plus le gouvernement capitalise sur la générosité, plus les gens s'aperçoivent que le nombre de mal-aimés augmente dans la société, alors que les plus chanceux s'en sortent haut la main, grâce à leur complicité avec l'État.

[15]

Dans l'inconscient collectif, aussi, quelque chose commence à clocher. Retourner à l'aumône et à la mendicité telles qu'elles se pratiquaient il y a un siècle, devient gênant. Les gens ont connu mieux et ils ont, au fond d'eux, le goût de progresser. Ils réalisent aussi que si certaines entreprises font de si gros profits, c'est parce qu'elles paient leurs employés au salaire minimum, ce qui est injuste.

Mais le virage est difficile à effectuer, quand on a acquis des habitudes tenaces et que la vie a un rythme époustouflant. C'est ainsi qu'on remet, puis remet, jusqu'au jour où l'on commence à se sentir soi-même comme un mal-aimé. Ce jour-là, nos oreilles entendent enfin le cri des mal-aimés qui ont soif d'une plus grande justice sociale.

c. Le mur de la honte

[Retour à la table des matières](#)

Chaque société semble avoir son mur de la honte ; en tout cas, le Nouveau-Brunswick a le sien. L'État a érigé un rempart entre les mal-aimés et lui, une forteresse presque infranchissable. Il peut ainsi dormir tranquille, car ce mur l'empêche de les voir. Il n'est pas facile pour un gouvernement d'affronter la misère du peuple, surtout quand il essaie de promouvoir sa province à l'étranger en affirmant que c'est le paradis. Il a donc tout à gagner à fermer les yeux, et même à couper de moitié le nombre de pauvres, s'il le faut.

L'État se garde bien d'offrir quelque service personnel que ce soit aux mal-aimés, comme il le fait pour les bien-aimés, car cela serait déjà un début d'admission de responsabilité. Puisque leur aptitude au travail est pratiquement nulle, il les abaisse au rang des « dépourvus ». Quel beau terme pour qualifier le tiers des résidents de la Péninsule acadienne !

Durant les années 60 et 70, des services personnels accompagnaient l'aide sociale, peu importe la capacité ou l'incapacité de travailler. [16] Ces services, l'État les réserve actuellement à ceux qui veulent, et qui peuvent, retourner au travail, ce qui laisse la majorité des prestataires sans services d'aide.

L'érosion des programmes d'aide est le fruit des nombreuses compressions dans le domaine des services sociaux. La protection sociale, qui était initialement un droit dont tout le monde pouvait se prévaloir, a fini par devenir, à force de coupures, un privilège dont seuls certains peuvent bénéficier.

L'État tente de persuader les citoyens que son rôle social se limite à protéger les enfants et les adultes victimes de négligence et de mauvais traitement, et malheureusement, son endoctrinement est efficace. Dans un récent sondage portant sur l'importance des enjeux pour les électeurs, les problèmes sociaux sont apparus en fin de liste. Il est étonnant de constater un tel résultat quand on sait qu'à certains endroits, un bon tiers de la population a besoin de services sociaux sous une forme ou une autre.

Les citoyens ressentent un malaise, mais ils se sont endurcis. Ils s'imaginent eux aussi que les mal-aimés n'ont besoin que d'une aide financière. L'État leur a tellement rabâché que les programmes sociaux l'empêchent d'équilibrer le budget, qu'ils le prennent maintenant en pitié. Pauvre gouvernement ! Comme s'il avait besoin de plus de compassion que les mal-aimés !

N'est-ce pas qu'il a beau jeu de faire ce qu'il veut ? Il a converti un bon nombre de postes de professionnels en des postes de commis. En recueillant des données incomplètes, ceux-ci sont incapables de déceler les problèmes sociaux, ce qui est à l'avantage de l'État, car il n'a plus besoin d'y voir. Les commis ne voient rien et n'entendent rien. Ils sont trop affairés à recueillir des montants, des données quantitatives et des dates. Ils travaillent pour un système informatisé qui est leur nouveau maître.

[17]

L'État craint la compétence professionnelle. Elle l'oblige à offrir plus de services répondant à des normes de qualité, ce qu'il ne souhaite pas. De plus, les professionnels obéissent à un code d'éthique qui devient un autre embarras pour celui qui veut avoir les mains libres.

Les problèmes de personnalité, les troubles liés au développement, l'inceste, la violence familiale, les dépressions et le risque de décompensation sont autant de problèmes que l'on cherche à éviter pour protéger le budget.

L'important, c'est que les dossiers soient bien gérés et les chiffres, exacts en tous points. Le Vérificateur général sera satisfait si personne n'obtient un sou de plus que ce que le système informatique autorise. Un système qui, évidemment, fait complètement abstraction des problèmes humains — qui sont impossibles à comptabiliser — surtout que chez les mal-aimés, les incapacités sont souvent invisibles.

Les mal-aimés essaient désespérément de retenir l'attention de l'État. Ils essaient, tant bien que mal, d'escalader le mur de la honte que l'État a érigé pour se protéger d'eux. Ce n'est qu'en faisant des brèches dans ce mur qu'ils réussiront à faire passer un peu d'humani-

té de l'autre côté. À bien y penser, ne devraient-ils pas abattre ce mur complètement ?

d. Les laisser mourir silencieusement

[Retour à la table des matières](#)

L'économie n'est pas bonne et les demandes d'aide affluent. La tarte, qui représente les avoirs de l'État, conserve la même dimension. Il n'y a qu'un moyen de répondre aux demandes : rapetisser les portions. Les employés de l'État s'en donnent à coeur joie. On veut voir qui aura l'idée la plus lumineuse : on pourrait couper ici, ou bien là. On sait que les gens vont geler l'hiver, mais si on donnait des allocations de chauffage en priorité aux familles [18] dont les enfants ont des bronchites à répétition ? Le soir venu, on retourne chez soi, fier de sa journée.

L'État est content. Il sait qu'il peut toujours compter sur la fidélité et la loyauté de ses collaborateurs. Quand il leur ordonne de sauter, ils demandent à quelle hauteur.

Sans avoir laissé présager quoi que ce soit, on décide un jour de fermer désormais les bureaux gouvernementaux à l'heure du dîner, question d'économiser quelques sous. On le fait, bien sûr, sans tambour ni trompette, en plaçant simplement une petite affiche sur la porte. On souhaite ainsi que la décision passera inaperçue et qu'elle ne sera pas contestée. L'État et ses employés savent bien qu'une fois un service réduit ou supprimé, il est difficile de le remettre en vigueur ensuite, surtout s'il s'est écoulé un peu de temps. On capitalise donc sur le temps et l'ignorance des mal-aimés, en espérant qu'ils ne verront pas la différence.

Cette diminution de service sera pour les pauvres une contrainte de plus. La plupart n'ont pas de voiture et doivent dépendre de quelqu'un pour les conduire au bureau. La fermeture du bureau, le midi, pose un inconvénient même pour ceux qui travaillent, car ils ne sont souvent disponibles qu'à l'heure du dîner ou en fin de journée.

Les mal-aimés auront-ils la force d'intervenir ? Sans doute pas. Une intervention de ce genre est longue et ardue, et elle doit impli-

quer les pouvoirs publics, car même si la décision est prise au niveau local, c'est ultimement l'État qui en porte la responsabilité. C'est un poids bien trop lourd à mettre sur les épaules de personnes frêles qui ont tellement de problèmes qui les assaillent à la fois.

L'État, s'il n'est pas freiné par personne, décidera ensuite d'aller un pas plus loin. On commencera par cacher aux mal-aimés l'existence d'un droit leur permettant d'accéder à leur dossier personnel, afin de limiter la demande : très peu savent qu'ils ont ce droit. À ceux qui [19] demanderont à voir leur dossier, on répondra que cela ne se fait pas ou que leur dossier est entreposé aux archives. En plus, on les questionnera au sujet de leur motif et on leur fera comprendre que la procédure est laborieuse et qu'elle peut prendre du temps. C'est une façon efficace de s'assurer que plusieurs se décourageront et abandonneront leur demande en cours de route.

Ceux qui occupent les rangs les plus élevés dans la hiérarchie bureaucratique sont les moins sensibles à ce qui se vit sur le terrain. Ils planent dans les hauteurs et conçoivent des systèmes en fonction de la moyenne, d'après les statistiques. Mais les besoins des mal-aimés ne se situent jamais dans la moyenne, ils sont toujours aux extrêmes !

Les plaintes sont parfois le seul moyen que peuvent prendre les mal-aimés pour atteindre l'État et le sortir de son univers idyllique qui est, pour lui, une armure contre la souffrance humaine.

[20]

[21]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 2

UN SYSTÈME POUR ABRUTIR

[Retour à la table des matières](#)

Pendant des générations, on n'a cessé de répéter que ce sont les programmes qui doivent s'adapter aux gens, et non l'inverse. Dieu seul sait comment l'État a réussi à changer cette tradition vieille de cinquante ans.

Il fut un temps où l'État cherchait à s'entourer de gens de conviction et d'audace, qui croyaient fermement qu'une démocratie n'est saine qu'à condition que les citoyens exercent des pressions sur l'État et fassent connaître leurs besoins. Aujourd'hui, il cherche plutôt à embaucher des laquais qui lui obéiront servilement sans remettre en question son autorité.

Au Nouveau-Brunswick, les travailleurs sociaux distribuaient jadis l'aide sociale. Tout en appliquant les règles, ils gardaient un œil sur les problèmes des citoyens. Ils étaient même de connivence avec eux, les aidant à obtenir le plus de bénéfices possible, et n'hésitant jamais à prendre parti pour eux et à plaider leur cause auprès des dirigeants.

Il faut dire qu'il y avait alors un climat qui favorisait l'ouverture et le changement. Les dirigeants étaient prêts à individualiser les situations, c'est-à-dire à offrir aux gens une aide adaptée qui tenait compte des circonstances particulières. Par exemple, un travailleur social pouvait proposer à un créancier d'effectuer certains prélèvements directement à partir du chèque d'aide sociale d'un citoyen pour faciliter l'obtention d'un prêt.

[22]

Le déclin s'est amorcé au moment où l'État a décidé que les travailleurs sociaux seraient dorénavant remplacés par des commis. Les citoyens ont alors perdu leurs fidèles alliés. L'État a fait des commis de simples exécutants qui se soumettent aux directives, sans les remettre en cause. Ils défendent le système, plutôt que les humains. Cela se sent, et tant que ce sera ainsi, l'État aura un problème de relations publiques avec les mal-aimés. Les commis donnent désormais l'impression qu'ils se sont ligüés avec l'État, contre les mal-aimés.

Les commis doivent, bien entendu, suivre les règles, mais quand une règle est trop rigide et qu'elle fait mal, ils devraient refuser de l'appliquer à la lettre. L'exemple suivant illustre bien ce point. Un homme ne pouvait se trouver un logement parce qu'il était sans revenu, mais parce qu'il n'avait pas d'adresse, l'État lui refusait de l'aide financière. Comment l'État peut-il demander aux citoyens d'être intègres et d'éviter de se faire donner de faux reçus quand son système d'aide est aussi illogique et place les gens dans de pareils culs-de-sac ?

N'est-il pas curieux que dès qu'une tierce partie intervient et dénonce ces incohérences au grand jour, soudainement les décisions sont renversées et les citoyens reçoivent les bénéfices qu'ils réclament ?

a. Contrôler plutôt qu'aider

[Retour à la table des matières](#)

L'État se donne une série de règles pour guider ses agents et c'est normal, car autrement, il serait très difficile pour eux de prendre des décisions. Mais que dire du fait qu'ils en aient plus de mille à suivre ? Il est impossible pour quiconque d'en assimiler autant.

La plupart de ces règles ont pour effet d'interdire des bénéfiques plutôt que d'en accorder. Elles sont toutes écrites dans une forme négative, sans date, ni signature. Il est impossible de s'y retrouver, [23] tellement elles sont désordonnées. L'État refuse toujours de les numéroter et de fournir une table des matières et un index : ce serait rendre le repérage trop facile.

Une règle doit normalement indiquer clairement quels sont les critères d'admissibilité, qui a l'autorité de décider, les bénéfiques auxquels le citoyen a droit, et le mécanisme de recours, en cas de refus. Elle doit aussi prévoir des exceptions, car autrement, elle est rigide et absolue et ne fait pas justice aux cas particuliers.

Dans un monde idéal, l'État respecterait tout cela, mais il ne possède malheureusement pas les ressources professionnelles nécessaires. Et puis, a-t-il vraiment intérêt à redresser la situation ? C'est peu probable, car il préfère habituellement nager en eaux troubles, puisque cela lui donne une plus grande marge de manoeuvre. Plus un système est compliqué, plus il offre d'échappatoires.

Souvent, l'État se plaît à dire qu'il évalue les dossiers, cas par cas, en vue d'une aide possible. À prime abord, les citoyens sont satisfaits, puisque les circonstances individuelles sont examinées, mais sans règles précises, c'est l'arbitraire qui s'installe. Deux situations identiques peuvent être traitées de façons tout à fait différentes. C'est pourquoi il faut à la fois des lignes de conduite générales et des mesures qui prévoient le traitement particulier des cas particuliers.

Les situations complexes des mal-aimés sont souvent des cas d'espèce et pour les traiter de façon juste, il faut du discernement.

Or, en l'absence de discernement, il n'y a pas d'équité possible, parce que la solution de l'un peut ne pas convenir à l'autre en raison des circonstances qui sont différentes.

La situation suivante illustre ce qui risque de se produire quand les décisions sont prises par des automates. Suite à un accident, une dame était restée paraplégique et clouée au lit. Face à un refus [24] d'assistance, elle a porté sa cause en appel. Le tribunal a donc ordonné à l'État de lui assigner un représentant personnel pour défendre ses intérêts, mais l'État a désigné celui-là même qui lui avait refusé l'aide qu'elle réclamait ! Difficile de comprendre la logique derrière une telle décision ! N'aurait-il pas été sensé de nommer plutôt une personne indépendante qui aurait pu la représenter adéquatement ?

Parfois, une règle dissimule une intention cachée de la part de l'État, comme le désir de limiter les bénéfices pour réduire les dépenses publiques. Parfois, c'est parce qu'il veut bien paraître sur le plan statistique, comme cela arrive fréquemment par rapport au nombre de chômeurs.

Une règle peut être compliquée intentionnellement pour rendre l'accès aux services plus difficile et ainsi diminuer la demande. C'est le cas, notamment, du programme d'aide sociale au Nouveau-Brunswick. Il existe un système à deux paliers pour y pénétrer : l'un officieux et l'autre officiel, et deux autres paliers pour faire réviser les décisions administratives. Certaines décisions ne peuvent être portées en appel et d'autres, seulement partiellement. Quand les fonctionnaires eux-mêmes ont de la difficulté à s'y retrouver, on ne peut qu'imaginer quel obstacle cela représente pour ceux qui sont fragiles intellectuellement et psychologiquement !

b. Des règles mal construites

[Retour à la table des matières](#)

Ajoutez des contrôles excessifs à une règle mal construite, et vous avez là un beau cocktail qui ouvre la porte à des aberrations de tous genres.

C'est ce qui s'est produit dans la situation suivante. Un père, en voulant éviter que son assistance soit interrompue ou diminuée, avait installé son fils — limité intellectuellement — dans une petite cabane sur le coin arrière de son terrain. Pour lui fournir l'eau et [25] l'électricité, il avait raccordé sa maison à la demeure de son fils, et l'État ne pénalisait ni l'un ni l'autre, parce qu'ils habitaient des logements indépendants. Cependant, quand il a su que le fils allait prendre sa douche chez son père, il a réduit l'assistance de celui-ci. Comme il en a fallu du travail pour faire changer cette décision ! Les autorités locales ne voulaient pas démordre.

Un jour, une dame a appris qu'elle devait se présenter dès que possible à un centre médical éloigné pour y être traitée. L'État lui a demandé d'aller dans un bureau chercher un formulaire, de prendre rendez-vous chez son médecin dans une autre région, puis d'aller porter le formulaire rempli à un troisième endroit — encore dans une autre région. Évidemment, ces démarches étaient bien trop onéreuses pour une personne à faible revenu. Finalement, elle a dû partir pour le centre sans avoir pu obtenir de l'aide.

Un peu de jugement, d'abord, mais aussi de l'indulgence, auraient aidé à résoudre ces problèmes plus rapidement. C'est ce qui arrive quand une règle, déjà imparfaite, est mise en application aveuglément. Quand le discernement n'y est plus, une situation peut facilement devenir injuste.

L'État peut adopter les règles qu'il veut, en autant qu'elles soient raisonnables. Elles doivent aussi être conformes aux règles de justice naturelle et fondées sur des principes, parce qu'autrement, elles s'écartent du sens commun.

Sans recherche ni analyse objectives, il est facile de tomber dans le superficiel et l'amateurisme. La règle relative aux problèmes d'inconduite des élèves illustre bien ce point. Ces situations comptent parmi les plus difficiles à traiter, car le contrôle, l'abus et la négligence sont souvent imperceptibles au premier abord, et puis, comme on le sait, les enfants qui dérangent sont des enfants dérangés. Il faut de nombreuses heures d'intervention auprès des parents pour pouvoir résoudre le problème efficacement. Or, la règle en question prévoit que dans de tels cas, une équipe [26] d'intervenants établisse les conditions requises pour que l'enfant expulsé puisse

retourner à l'école, puis qu'on en informe ses parents, sans chercher à comprendre le contexte familial.

Plus l'État se débarrassera des professionnels, plus les dérapages seront fréquents. Seuls des professionnels jouissant d'une certaine latitude et pouvant exercer un jugement à l'intérieur de leurs fonctions peuvent offrir aux mal-aimés des services d'aide qui leur font justice.

c. Séparer ceux qui s'aiment

[Retour à la table des matières](#)

L'État essaie tant qu'il le peut de réduire artificiellement le nombre de pauvres pour montrer statistiquement que la pauvreté diminue sans cesse. Il se fixe comme objectif, par exemple, d'abaisser de quelques milliers, chaque année, le nombre de prestataires d'aide sociale. Ainsi, parce que les règles les en empêchent, un grand nombre ne réussissent pas à obtenir l'aide qu'ils réclament.

La plupart des règles sont rigides et punitives, mais il y en a une qui est particulièrement oppressante : celle qui refuse aux gens le droit de vivre ensemble sans être pénalisés.

Les exemples sont multiples : du parent qui garde son enfant handicapé — ou l'inverse — aux amis qui décident de vivre ensemble pour réduire les coûts de logement, en passant par les jeunes couples qui cohabitent. La règle est simple : deux personnes qui habitent sous le même toit forment aux yeux de l'État un seul ménage et ne sont pas autorisés à réclamer un appui financier séparément.

Cette règle est tellement perverse que l'État a déjà dû y faire plusieurs entorses pour éviter d'être traîné en justice, comme c'est arrivé dans d'autres provinces. Malgré tout, il tient à sa position et avance une série d'arguments pour prouver qu'il ne tient [27] aucunement compte des liens affectifs, mais uniquement des liens économiques. Dès que deux personnes vivent ensemble, il présume un partage des revenus et des dépenses et une responsabilité financière mutuelle. Par contre, même sur un plan strictement économique, comment

peut-il présumer des liens entre des personnes qui n'ont aucune responsabilité l'une envers l'autre, ni aucune obligation de soutien ?

Cette règle compromet le droit d'individus qui, sans être liés sentimentalement, décident d'habiter le même logement, dans le seul but de réduire les coûts. Elle limite ainsi leur choix quant à leur mode et leur lieu d'hébergement.

Quand une personne vit avec une autre et qu'elle fait une demande d'assistance, l'État exige qu'elle produise une attestation du revenu de son colocataire avant de lui accorder de l'aide. Évidemment, il y a une présupposition d'entente quant au partage de leurs revenus et de leurs dépenses. On suppose aussi que chacun est responsable de soutenir l'autre financièrement, puisqu'ils habitent ensemble — en d'autres mots, qu'ils ont une vie commune. Cela a pour effet de blesser profondément ceux qui partagent des locaux d'habitation mais qui n'ont rien d'autre en commun, qu'ils soient de même sexe ou non. Le fait de prendre pour acquis qu'ils mettent tout en commun les place, aux yeux du gouvernement, sur le même pied d'égalité que les couples de même sexe ou de sexes opposés.

Si les concepteurs des politiques sociales possédaient des notions en philosophie, en travail social, en sociologie et en psychologie, ils auraient une meilleure fondation — et ainsi une meilleure compréhension — quand vient le temps d'établir des lignes directrices.

Puisque ce n'est pas le cas, on ne peut s'étonner que l'on se retrouve avec une quantité impressionnante de règles qui ne sont ni plus ni moins que des procédures informatiques. Aucune n'est justifiée à partir d'une logique quelconque ou de principes de [28] justice sociale, d'équité et de droits humains. Il est évident que le grand maître est le système informatique, qui permet de faire ou de ne pas faire telle ou telle chose. Absolument et complètement déshumanisant. Plutôt que de réviser la règle elle-même, l'État y ajoutera des exceptions, qui sont des bénéfiques pour les citoyens, mais qui ne sont malheureusement pas suffisantes.

d. En finir avec le Nord

[Retour à la table des matières](#)

Les règles relatives à l'aide sociale sont plus rigides dans la Péninsule acadienne qu'ailleurs dans la province. En ce sens, on peut dire que la Péninsule est la moins aimée des régions. Quand les dirigeants tentent de réclamer plus de ressources pour faire le rattrapage qui s'impose, ils se font huer par leurs collègues.

À plusieurs égards, en effet, la Péninsule est mal en point. C'est le cas, notamment, en ce qui a trait aux frais de déplacement, qui sont particulièrement onéreux. Une personne à faible budget peut facilement consacrer le tiers de son revenu pour pouvoir se munir d'un moyen de transport, puisque le transport en commun est inexistant dans la région.

Pour cette raison, on pourrait croire que l'État aurait tendance à ouvrir plus largement son coffre-fort pour venir en aide aux citoyens, mais il se montre au contraire encore plus dur envers la Péninsule acadienne. Alors qu'ailleurs, il rembourse les frais de déplacement au complet, dans la Péninsule acadienne, il ne le fait qu'en partie. Cette situation est pire que s'il appliquait la règle de l'égalité, car ainsi, au moins, chacun recevrait un montant égal.

L'État se défend bien d'être plus parcimonieux à l'égard de la Péninsule acadienne. En 1997, cependant, un député provincial a eu le courage de dénoncer ouvertement l'injustice, l'iniquité, le manque de transparence et le manque de conscience sociale au sein de son propre parti, qui était alors au pouvoir. Il affirmait [29] notamment que pour chaque dollar investi dans le nord, cinq étaient investis dans le sud. Ce député a eu le courage de dénoncer les manoeuvres politiques — subtilement camouflées dans un langage démagogique — visant à bernier les citoyens non avertis.

On dit habituellement que tous sont égaux face à la mort, mais ce n'est pas toujours le cas non plus. Dans la Péninsule acadienne, l'État met les membres de la famille à contribution, ce qui ne se fait pas forcément ailleurs.

De plus, quand vient le temps de faciliter l'accès des jeunes ayant des troubles émotifs à une résidence adaptée, il n'hésite pas, encore une fois, à appliquer des critères plus sévères dans le Nord.

Les victimes de violence n'y échappent pas non plus. Alors que dans le sud de la province, l'État a élargi le plus possible l'ensemble des services destinés aux victimes de violence pour comprendre toutes les formes d'abus, dans la Péninsule acadienne, il continue de donner à la définition de la violence l'interprétation la plus stricte qui soit.

Ce qui est paradoxal par rapport à cette règle, c'est que les femmes sont avantagées pour ce qui est des services quand elles sont victimes de violence. Le fait d'être dans cette situation leur donne droit à des services d'accompagnement, un logement public, l'aide juridique et diverses formes de prestations. Tant que cette règle absurde subsistera, l'État enverra aux citoyens le message qu'ils ont avantage à être violents s'ils veulent qu'il leur ouvre la porte aux services publics.

Ce ne sont pas les employés de l'État qu'il faut blâmer, mais l'État lui-même, qui refuse de reconnaître qu'à certains endroits, les problèmes des citoyens sont plus complexes qu'ailleurs. Certaines régions, en effet, sont éprouvées plus que d'autres et elles ont besoin de services accrus et adaptés. On y retrouve un plus grand nombre de mal-aimés, des personnes qui sont pauvres à plusieurs [30] égards. Non seulement ces personnes ont-elles des difficultés à subvenir à leurs besoins, mais elles en ont également à s'organiser, à entrer en relation, à accéder aux ressources et à s'exprimer convenablement.

En d'autres mots, leur pauvreté est à la fois financière, intellectuelle, sociale et psychologique. Ces personnes ont besoin de services de soutien en permanence pour survivre dans la dignité, et ces services doivent être personnels, contrairement à ceux offerts par la voie de l'Internet, auxquels l'État les réfère continuellement.

Les personnes qui ont une pauvreté plus complexe que les autres connaissent aussi de nombreux problèmes dans le traitement de leur dossier, dont des malentendus, des erreurs et des injustices au point de vue de l'évaluation de l'ensemble de leur situation. Elles sont aliénées par rapport aux autres et l'approche classique employée par

l'État ne les rejoint pas : les mécanismes en place ne répondent pas à leurs besoins.

Seuls des évaluateurs chevronnés, capables d'analyser les situations et munis d'un pouvoir de dérogation, pourraient trancher de façon juste les cas graves et complexes et tempérer les règles au nom d'une plus grande compassion.

e. Identifiés par numéros

[Retour à la table des matières](#)

Nous évoluons dans un monde d'automatisation, et l'informatique est là pour rester. Elle accomplit d'ailleurs des choses prodigieuses et nous facilite grandement la vie. Sur le plan de l'aide sociale, cependant, l'informatisation est un couteau à double tranchant : elle quantifie les montants à verser avec exactitude, mais elle nuit en ne faisant aucun cas de la qualité de la vie, puisqu'elle ne laisse pas de place pour le jugement. De beaux parleurs, fabricants de matériel informatique, ont fait croire à l'État que les systèmes automatisés allaient tout faire, à des coûts moindres, sans qu'il n'ait à [31] s'embarrasser de professionnels.

Parfois, un agent blâmera son ordinateur en disant qu'il l'empêche d'exercer son jugement. Le pire, c'est qu'il n'a pas tort. L'État a voulu d'un système où les calculs sont automatisés, c'est-à-dire que les montants à verser sont dictés par le système informatique. Les règles administratives ont été intégrées au système informatique pour ne former qu'un tout, où il n'y a plus de place pour le discernement. Cela donne lieu à de véritables absurdités, comme cet homme qui a reçu de l'État une lettre lui demandant de retourner sa carte médicale, puisque les dossiers indiquaient qu'il était décédé.

Les mal-aimés sont considérés, à toute fin pratique, comme des numéros. Un peu plus, et on leur estampillerait un numéro sur le front. Cette façon de voir les pauvres influence bien entendu le traitement qu'ils reçoivent dans leurs rapports avec les agents.

La correspondance avec les citoyens a hélas pris la forme de lettres-types qui recèlent un cachet froid et impersonnel. Elles sont,

bien sûr, efficaces et expéditives, mais le problème, c'est qu'elles sont pour la plupart conçues par une machine, plutôt que par un humain.

Quand l'informatisation a fait son entrée, la communication personnelle a été évacuée et les problèmes ont augmenté. L'État est même allé jusqu'à installer des cabines téléphoniques à l'intérieur des bureaux d'aide sociale, pour que les gens puissent communiquer par téléphone avec les employés. Ainsi, ceux-ci peuvent prendre les appels des gens plutôt que de les recevoir et de leur parler face à face, même s'ils sont tous dans le même bâtiment !

Fini, le temps où un professionnel s'assoyait avec un demandeur d'assistance pendant une heure, pour bien comprendre sa situation et ses tourments, prendre note de ses maladies, de son manque d'accès aux moyens de transport et des événements dans sa vie [32] familiale. L'idéal, c'est d'aborder chacun de ces problèmes. L'État devrait, pour cela, faire appel à des services — qui seraient autant de dépenses — et le budget ne le permet pas. On se limite donc à un entretien téléphonique de quelques minutes qui ne peut traiter les problèmes qu'en superficie.

Même dans une rencontre face à face, il est parfois très difficile d'établir la communication ; imaginez maintenant quand l'échange se fait au téléphone ! Un jour, un homme s'est plaint que lorsqu'il appelait son agent, on lui coupait la ligne au nez. Or, il s'est avéré que lorsque la réceptionniste lui demandait à qui il voulait parler, il répondait par son propre nom plutôt que de donner celui de son agent. C'est un malentendu qui aurait sans doute pu être débrouillé sans l'intervention d'une tierce personne si les deux premières s'étaient parlé face à face.

L'homme était incapable de faire la distinction entre les prépositions « à » et « de ». Il n'arrivait vraiment pas à comprendre les systèmes compliqués d'appels et de rendez-vous établis par l'État justement pour repousser les demandeurs d'assistance ! À peine pouvait-il comprendre et noter un simple numéro de téléphone ; lui parler en latin n'aurait pas été pire. Ce n'est pas parce qu'il répondait : « oui, oui » durant la conversation qu'il réussissait à la suivre et à en saisir le sens. Il aurait fallu lui dire très souvent : « Êtes-vous sûr

d'avoir bien compris ? » ou quelque chose du genre, pour être certain de ne pas le confondre.

Deux qualités importantes se sont perdues : la capacité d'entrer en relation d'aide, et celle de servir. Si l'on n'établit pas un rapport de confiance avec la personne qui a besoin d'aide et qu'on est trop pressé pour l'écouter, comment peut-on alors répondre à ses demandes ?

Du point de vue des personnes faiblement scolarisées, toute forme de système automatisé est un ennemi contre lequel on doit se battre. Les seuls entretiens qui leur conviennent et les rassurent sont [33] les rencontres personnelles où elles peuvent s'expliquer longuement et tout raconter en détails. Dès l'instant où l'État les fait buter sur des répondeurs ou les dirige vers des sites sur Internet, elles se sentent perdues. Elles ont besoin de voir la personne avec qui elles parlent pour se sentir écoutées et comprises. En plus, lors d'un entretien personnel, elles peuvent transmettre, par leur langage corporel, le non-dit qui échappe complètement aux interlocuteurs durant les conversations téléphoniques. Le non-verbal peut aussi fournir de nombreux indices quant à leur état émotionnel.

Au fond, ce sont les nuances qui expliquent la différence entre un professionnel et un commis, et comme on le sait, la vérité se trouve dans les nuances. Les formulaires que les agents remplissent pour expliquer les problèmes et les besoins des gens sont conçus en fonction du système informatique. On leur demande de cocher « oui » ou « non » à une foule de questions et d'inscrire des dates, mais il y a très peu d'espace pour détailler les circonstances. Le système informatique calcule ensuite le montant auquel la personne a droit. C'est donc, dans un certain sens, l'informatique qui gère les dossiers, et non des humains. Il est facile de comprendre pourquoi bien des commis en ressortent frustrés : en remplissant le questionnaire, ils ont le sentiment de ne pas représenter fidèlement la personne qu'ils ont devant eux ou au bout du fil.

Ce qui est désolant, ce n'est pas que des informaticiens puissent penser que les services personnels peuvent être standardisés, mais que l'État leur emboîte le pas. N'a-t-il pas des conseillers pour lui dire qu'en matière de services personnels, ce n'est pas la bonne façon de procéder ?

f. La médecine au service de l'État

[Retour à la table des matières](#)

Comme on le sait, la province fait actuellement face à un manque de médecins. Leur surcharge de travail au niveau des urgences et [34] l'engorgement qui s'ensuit sont également bien connus de tous. Cela dit, certaines politiques de l'État — en particulier les règles de l'aide sociale — favorisent la surutilisation des services médicaux.

Tant qu'on continuera à exiger des expertises médicales pour pouvoir verser de l'assistance sociale, les médecins seront évidemment trop sollicités et surchargés. L'État devrait cesser de réclamer des rapports médicaux pour justifier l'octroi de certaines prestations, comme des matelas, par exemple.

Si une personne a besoin d'un matelas neuf parce qu'elle en est réduite à dormir par terre, l'État lui demande de se procurer un certificat médical pour en justifier la nécessité. La première question qui se pose est de savoir comment un médecin peut-il évaluer, de son bureau, la condition du matelas actuel ou même son existence ? Ne serait-il pas plus logique qu'il se limite à constater son état de santé — si elle souffre d'ostéoporose ou d'autres affections — et qu'un commis se déplace pour examiner le logement ?

Par ailleurs, les frais de déplacements pour des raisons médicales sont payés par l'État, mais seulement si un médecin atteste que les soins vont entraîner une difficulté financière. Revient-il alors aux médecins de déterminer si des soins médicaux fréquents entraînent ou non une difficulté financière pour leurs patients ? C'est une tâche de plus qui vient s'ajouter à leur journée de travail chargée, et c'est une tâche qui n'a pas à être effectuée par un médecin. Un autre professionnel serait plus habile à évaluer les conditions de vie d'une personne.

L'État requiert également que ceux qui sont diabétiques et qui demandent que certaines fournitures soient payées se rendent chez leur médecin pour faire confirmer qu'ils en ont réellement besoin. Le seul fait qu'ils se procurent chaque mois des médicaments pour

le diabète devrait être une preuve suffisante que leur demande de fournitures est légitime.

[35]

Il en est de même pour les certificats d'inaptitude au travail, exigés aux six mois de ceux qui sont partiellement aptes au travail. Les médecins demandent jusqu'à soixante dollars pour ces rapports, des frais que les mal-aimés doivent payer de leur poche, sans pouvoir obtenir de reçus, alors que la visite est couverte par l'assurance-maladie !

En faisant de toutes ces responsabilités un problème médical, il n'est pas étonnant que le nombre d'interventions soit à la hausse et que le besoin de nouveaux médecins se fasse sentir. Une intervenante auprès des femmes rappelait récemment que le quart de celles qui se présentent à l'hôpital de sa région sont victimes de violence familiale. Si l'on ajoute à cela tous ceux qui vivent de l'angoisse ou une forme ou l'autre de détresse en raison de leurs conditions de vie, on comprend facilement pourquoi les urgences sont pleines à craquer.

Les interventions de crise en santé mentale sont un bon exemple de la surutilisation des urgences des hôpitaux. Certaines pourraient aisément se faire à domicile si la loi ne statuait pas que seul un médecin est autorisé à se prononcer sur le niveau de risque, et si la politique du gouvernement favorisait une approche plus communautaire que clinique aux problèmes de santé mentale.

D'autres situations sont tout aussi révoltantes, comme celle d'un jeune homme invalide, traité en oncologie. De temps à autre, il doit se rendre à un centre éloigné pour y recevoir des résultats d'examen. Ses déplacements lui coûtent cher, en plus des repas et des dépenses de son accompagnateur. Quand il arrive à destination, c'est la secrétaire du médecin qui lui donne ses résultats. Il ne voit le médecin que pour fixer le prochain rendez-vous, ce qui étonne, car on s'attendrait au contraire. Cinq minutes plus tard, il repart chez lui. Il y a là quelque chose qui cloche. Le programme d'assurance-maladie devrait couvrir les frais encourus pour lui donner les résultats au téléphone, sans qu'il n'ait besoin de faire ces dépenses coûteuses. Non seulement ce jeune est-il en train de se [36] ruiner financièrement, mais il puise également dans le maigre budget de ses parents qui sont eux-mêmes peu fortunés.

L'État doit mettre un terme à son emploi abusif des ressources médicales dans la province. Les dépenses du système de santé sont faramineuses, même si l'on ne compte que celles directement liées à l'obtention d'attestations médicales frivoles. Tout cela ne fait que contribuer à l'augmentation de la demande de services médicaux, et à des coûts énormes, si on les compare à des attestations qui proviendraient d'autres cliniciens.

Personne ne contestera que l'État doit se doter de moyens pour déterminer l'admissibilité continue à l'aide sociale. D'un autre côté, il a une responsabilité envers les citoyens et doit considérer combien il est onéreux pour eux de faire remplir des tas de formulaires par des médecins, alors que d'autres pourraient le faire à bien meilleur marché.

[37]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 3

LA CONSPIRATION DU SILENCE

[Retour à la table des matières](#)

Au fil des années, notre société s'est convaincue de plus en plus que c'est par le silence qu'on respecte le mieux la vie privée des individus. Employé à toutes les sauces, cependant, le principe de la confidentialité peut se révéler néfaste pour ceux-là mêmes qu'il entend protéger.

Comme c'est également le cas pour la justice, la protection excessive des renseignements risque souvent de nuire plus que de protéger. L'État tolère déjà des exceptions dans le domaine de la santé, où les établissements peuvent, sans consentement, échanger des renseignements entre eux et déroger des règles quand une vie est en péril. Ce n'est toutefois pas le cas dans les services sociaux, où la confidentialité est devenue une barrière importante empêchant de secourir les mal-aimés.

La confidentialité a toujours été respectée par les professionnels. Très souvent, ils se permettent d'échanger entre eux des renseignements quand ils ont l'accord tacite de l'individu. Rares sont les situa-

tions où une personne menace de traîner un professionnel en justice parce que, pour lui venir en aide, il a consulté un autre individu à son sujet. Une relation d'aide est fondée sur la confiance et le désir d'aider, et celui qui consulte s'attend à ce que, dans sa quête de solutions, le professionnel consulte d'autres personnes au besoin, tout en respectant le plus possible sa vie privée.

Un devoir de réserve s'impose en ce qui concerne les renseignements confiés par la personne aidée, bien entendu. Avant [38] l'arrivée des déchiqueteurs dans les bureaux, on commettait souvent l'erreur de jeter intégralement à la poubelle des dossiers contenant des renseignements très personnels. Heureusement, cette époque est révolue.

Comme c'est aussi le cas par rapport à d'autres activités, la crainte des poursuites est vite devenue déterminante pour la profession, et elle influence désormais tous les gestes posés par les travailleurs sociaux. Pour se sentir protégé, de nos jours, il faut travailler dans un contexte où la loi permet l'échange de renseignements, ou faire signer des consentements à tous ceux qui consultent, quelle que soit la raison.

Pourtant, selon les dispositions actuelles de la loi, les consentements tacites sont permis, mais en raison du climat d'insécurité qui s'est imposé partout, on n'ose plus divulguer quoi que ce soit à quiconque sans d'abord obtenir une permission écrite ponctuelle, même si cette personne est susceptible de rendre service.

Dans l'ordre normal des choses — et quand le temps et les circonstances s'y prêtent — cela ne pose aucun problème. Par contre, quand il s'agit des mal-aimés qui vivent une crise après l'autre en raison de leurs incapacités, accompagnées d'une insuffisance de revenu, c'est différent. Leur situation nous force à revoir la règle de la confidentialité et son application trop rigoureuse.

Tout d'abord, une permission donnée verbalement par une personne est un accord tacite qui, bien que dépourvu de force juridique, lie moralement les parties. Dans de nombreuses circonstances, l'accord tacite est le seul qu'il soit possible d'obtenir, comme nous le verrons plus loin.

Les principes relatifs au droit à la confidentialité et à la protection des renseignements reçus doivent toujours s'appliquer — cela ne [39] fait aucun doute — puisqu'il y va du respect des droits humains. Autant que possible, les intervenants doivent observer la règle qui dicte que le consentement de l'individu doit être écrit, mais ce qui est le plus important, c'est de respecter l'esprit sous-jacent à la règle, c'est-à-dire d'entretenir et de conserver intact le lien de confiance qui les unit.

Il faut aussi atteindre l'équilibre entre le devoir de protéger la vie privée et celui d'assister les personnes en danger. La règle du bon samaritain, qui oblige à porter secours à un individu si sa vie est en danger, doit toujours l'emporter sur le respect de la confidentialité.

La loi régissant les services sociaux devrait être modifiée pour prévoir que, dans les cas où la protection de la santé et la sécurité d'une personne sont en cause, des renseignements puissent — et même doivent — être divulgués sans consentement. La loi devrait aussi avoir préséance sur tout code d'éthique qui affirmerait le contraire.

a. Minimiser le péril

[Retour à la table des matières](#)

Quand il faut choisir entre assister une personne en danger ou protéger sa vie privée, il faut évidemment lui porter secours, car il s'agit d'une question vitale. Par souci de rectitude, malheureusement, l'État accorde actuellement la priorité à la protection des renseignements, même quand cela risque de mettre la vie en péril. L'intérêt personnel est décidément mal servi.

Au fond, l'État traite la confidentialité comme un absolu, alors qu'il devrait relativiser. Le droit à la protection de la vie l'emporte sur le droit à la confidentialité, puisque même si ce dernier est sacré, il faut tout de même d'abord protéger la vie pour qu'il puisse s'exercer !

[40]

Il y a une énorme différence entre divulguer de l'information privée au sujet d'une personne quand l'intention est de l'aider, et le faire dans le but de lui nuire. Il est possible, par exemple, de lui dire au téléphone : « Je vais consulter telle personne à ton sujet pour qu'elle te vienne en aide, si tu m'en donnes la permission. »

Si réclamer des consentements écrits était toujours fait dans le but exclusif de protéger, ce serait épatant, mais on voit tellement d'occasions où la protection des citoyens est le dernier souci de l'État. C'est ce qui porte à croire que l'exigence de fournir des consentements écrits a été mise en place pour le bien du gouvernement plutôt que celui des mal-aimés.

En rendant l'information plus difficilement accessible, les dirigeants garantissent, en bout de ligne, une réduction de services, car tant que l'on n'a pas le bon formulaire, on ne bouge pas. Pour rendre l'exercice encore plus ardu, l'État exige que tous les formulaires soient originaux — il refuse les photocopies — et il ne les distribue qu'un à la fois. De plus, il n'accepte pas de consentement à moins qu'il n'ait été signé devant un témoin.

Pour montrer à quel point la loi actuelle est impraticable, on n'a qu'à imaginer la scène dans les régions rurales, lorsque les gens ont des problèmes de mobilité et des difficultés fonctionnelles. Le citoyen demeure trop loin pour se rendre au bureau chercher un formulaire de consentement permettant à quelqu'un de le représenter, et doit donc le faire venir par la poste. Une fois qu'il l'a rempli, il se met à la recherche d'un endroit où il pourrait utiliser un télécopieur pour l'expédier le plus rapidement possible. Il ne sait pas à qui il doit l'acheminer car ce n'est écrit nulle part. Il ne comprend pas non plus toutes ces démarches puisque dans son esprit, en demandant à quelqu'un de parler en son nom, il lui a déjà donné tous les consentements nécessaires !

L'État peut ensuite refuser catégoriquement le formulaire photocopié en soutenant qu'il faut l'original, sans réfléchir une [41] minute à tout ce que le citoyen a dû faire pour l'obtenir. En plus, si la personne a laissé le formulaire à l'endroit d'où elle l'a envoyé, elle risque de ne plus pouvoir le récupérer et, dans ce cas, le processus est à recommencer depuis le début.

Pourtant, dans certaines agences gouvernementales, on s'échange librement des renseignements — souvent verbalement — de façon à ne pas laisser de traces écrites et ainsi être à l'abri des poursuites. N'y a-t-il pas là un élément d'hypocrisie, au fond ?

Comment se fait-il, par exemple, que le jour même où une personne reçoit de l'assurance-chômage, les agents de l'aide sociale l'apprennent automatiquement ? Comment se fait-il qu'il soit aussi facile et expéditif d'échanger ce genre d'information entre des bureaux, et aussi difficile quand vient le temps de le faire avec des tierces parties dans le but d'aider les individus et les familles ?

La loi actuelle, au Nouveau-Brunswick, permet à l'État de divulguer des renseignements d'ordre personnel à une agence de crédit ou de recouvrement de dettes, ou encore à une personne qui fournit ou qui a déjà fourni des services à un prestataire de l'aide sociale. Un tel genre de divulgation n'empiète-t-il pas sur le droit à la protection des renseignements personnels ? Il y a donc lieu d'être suspect quand l'État s'évertue à dire qu'il défend les droits civiques. Peut-être le fait-il quand il s'agit des citoyens de haut rang, mais sûrement pas dans le cas des mal-aimés.

Pour avoir droit à l'aide sociale, les mal-aimés doivent vendre leur âme à l'État, rien de moins. Il peut alors s'entretenir à leur sujet avec n'importe qui, dévoiler des renseignements privés à qui il le veut, accéder à leur information bancaire, et aller chercher une confirmation de leurs gains. Comment peut-il justifier qu'il s'immisce à ce point dans les affaires privées des mal-aimés, quand il prêche les vertus du droit à la vie privée ?

[42]

Parfois l'État s'acharne à réclamer des consentements à tort et à travers, comme demander à quelqu'un de consentir à se donner lui-même accès à l'information de son propre dossier. Dans un cas particulier, une jeune dame handicapée avait besoin d'une information inscrite à son dossier pour pouvoir avoir droit à une pension. Elle n'avait aucun moyen de transport et ne pouvait pas, psychologiquement, faire les démarches nécessaires pour réclamer elle-même ce dont elle avait besoin. Or, l'État refusait de lui donner l'information tant qu'elle ne viendrait pas au bureau en personne signer un consentement : il lui demandait donc de l'autoriser à lui donner

l'information qui la concernait ! Comment en est-on venu à l'idée qu'il faille exiger d'une personne qu'elle donne à l'État son consentement pour obtenir elle-même de l'information qui la concerne ?

L'État est aussi parfois tellement inconséquent dans sa façon d'agir, qu'il traite l'information publique — comme les lois et les règles — au même titre que les renseignements privés et refuse d'en donner des copies aux mal-aimés.

b. Une barrière qui empêche de secourir

[Retour à la table des matières](#)

Rien n'est plus pathétique que de voir un parent, âgé et malade, tenter désespérément d'avoir de l'aide pour son enfant adulte et handicapé, et se faire fermer la porte au nez parce qu'il n'a pas une permission écrite dans sa poche. La plupart du temps, les parents dans cette condition ont peu d'instruction et sont débordés par les nombreuses tâches que demande la garde de leur enfant. Un jour viendra où l'on ne pourra pas concevoir, qu'au début du XXI^e siècle, c'est ainsi que l'État traitait ses citoyens et qu'on faisait si peu pour secourir ceux qui étaient dans le besoin.

C'est là une autre bonne façon pour l'État de réduire les demandes d'aide, sachant qu'un certain nombre de demandeurs ne sont pas en mesure de communiquer leurs besoins ou de signer des [43] permissions. Certains sont atteints d'une déficience intellectuelle, d'autres souffrent d'une grande nervosité, mais dans les deux cas, ils ne sont donc pas capables de faire la moindre démarche personnelle, ni d'autoriser quelqu'un à le faire à leur place.

Dans un cas particulier, une dame âgée avait la charge de son fils qui lui, avait une cinquantaine d'années. Étant lourdement handicapé, il ne pouvait pas signer un consentement pour donner à l'État la permission de communiquer avec sa mère ; en réalité, il était impuissant à faire quoi que ce soit pour avoir l'aide dont il avait besoin. Sa pauvre mère s'arrachait les cheveux parce qu'elle n'en pouvait plus. L'État refusait de lui parler et pendant ce temps, la situation se détériorait. Jamais un fonctionnaire n'aurait pensé lui fournir

l'information qu'il lui fallait pour que son fils puisse accéder à l'aide dont il avait besoin.

Parfois, en raison de l'encroûtement bureaucratique, les mal-aimés sont simplement abandonnés à leur sort. C'est le cas, notamment, de cet homme de 50 ans, lourdement handicapé, incapable de communiquer en raison d'une déficience intellectuelle prononcée, et très limité dans son fonctionnement. Malgré tout, l'État le considère partiellement apte au travail, même s'il ne pourra jamais travailler en raison de sa déficience. Puisqu'il est incapable de faire lui-même une demande de pension, et que d'autre part, l'État se croise les bras en attendant qu'il vienne vers lui, il risque de ne jamais pouvoir l'avoir. L'État ne pourrait-il pas faire preuve d'indulgence et autoriser quelqu'un d'autre à faire les démarches en son nom en vue de lui obtenir une pension d'invalidité ?

Avouons-le, le refus d'assouplir la règle contrôlant l'échange d'information est de l'entêtement pur et simple de la part de l'État. Même quand une personne est gravement malade, qu'elle a besoin de beaucoup de soins et qu'elle n'a pas les moyens de se déplacer, il ne bouge pas d'un poil. Il attend un consentement signé — en d'autres mots, qu'elle soit sur son lit de mort — avant d'agir, et encore...

[44]

En refusant d'agir, sous prétexte de ne pas en avoir la permission, l'État compromet gravement le droit des mal-aimés à une aide qui leur est nécessaire. Cela a même conduit, dernièrement, à une situation où un individu est mort de froid alors que les fonctionnaires attendaient de lui une permission écrite avant de bouger.

N'allez pas croire que l'État fait cela et ne se protège pas : il est astucieux ! Il ne refuse pas d'entendre les personnes en danger, il exige seulement que ceux qui désirent parler en leur nom soient dûment autorisés à le faire. Autant de barrières qui empêchent les communications de se faire, et pendant ce temps, la frustration atteint son paroxysme.

Traiter les situations d'urgence des mal-aimés au même titre que s'il s'agissait de cas réguliers est une source d'iniquité, puisque cela leur impose de trop grandes contraintes et les oblige à attendre, alors qu'ils n'ont pas de temps à perdre.

c. Les barbelés qui protègent l'entrée

[Retour à la table des matières](#)

On sait bien qu'il existe un juste milieu, quelque part, entre le besoin de se rapprocher des gens et celui de se protéger contre les risques d'atteintes à la sécurité, et l'État doit prendre les précautions voulues, mais à quel prix ? S'il n'en fait pas assez, la sécurité de ses employés et des citoyens sera menacée, mais s'il en fait trop, les mesures de précaution seront décuplées et accentueront la distance entre lui et les mal-aimés.

Des dispositifs de sécurité ont été installés pour établir une barrière entre les agents et les mal-aimés. Installer une vitre pare-balles au comptoir d'accueil, placer des appareils de surveillance électronique aux quatre coins du plafond et s'assurer que toutes les portes donnant sur la salle d'attente et les salles de bains soient verrouillées pour être certain que les mal-aimés ne commettront [45] aucun méfait sont des mesures qui sont sans doute lucratives pour les agences de sécurité, mais qui déshumanisent les bureaux qui commencent à ressembler à des prisons. Il ne manque que des gardiens de sécurité armés pour que l'arsenal de défense soit complet.

Plutôt que d'atteindre le but visé, ces mesures de précaution démesurées deviennent provoquantes pour certaines personnes, qui y voient une façon de les éloigner plutôt que de se rapprocher d'elles. Il y a toujours un risque qu'elles s'emportent, si on leur impose trop de contraintes quand elles se présentent au bureau, d'autant plus que le système complexe d'accueil à deux niveaux et les réponses automatisés sont déjà des barrières qui les repoussent sur le plan bureaucratique.

Le pire barrage est sans doute l'installation de cabines téléphoniques dans les bureaux d'aide sociale pour éviter les interactions face à face. L'État force les demandeurs d'aide à communiquer avec ses commis par téléphone, à tel point qu'il met un appareil à la disposition de ceux qui se présentent au bureau sans rendez-vous. Il les oblige ainsi à parler au téléphone à un agent qui se trouve à quelques

mètres seulement, parfois même de l'autre côté du mur ! Et pendant ce temps, il se vante d'avoir un système de communication efficace !

C'est peu dire d'affirmer que ces systèmes sont frustrants pour les citoyens qui souhaitent désespérément parler à quelqu'un. Ce qu'ils veulent, c'est expliquer leurs problèmes et rencontrer quelqu'un qui leur donnera le temps de s'exprimer.

La bureaucratie est devenue tellement compliquée qu'il est pratiquement impossible pour une personne ordinaire de comprendre que les revenus sont calculés du 22 au 21 du mois suivant, que certains revenus sont exemptés, mais pas d'autres, que les suppléments ne s'appliquent qu'à certaines catégories et qu'il faut suivre une série d'étapes pour faire reconnaître son invalidité. [46] Rappelons qu'il existe plus de mille règles qui s'appliquent uniquement à l'aide sociale. Voilà pourquoi les rencontres face à face sont nécessaires.

Alors que l'État devrait tout faire pour se rapprocher des mal-aimés, il leur envoie le message qu'ils sont menaçants et potentiellement dangereux, et se protège contre eux. Paradoxalement, c'est précisément pour qu'il leur assure une protection que les mal-aimés viennent le voir !

On sait déjà que l'État n'est pas un modèle à suivre du point de vue des relations publiques avec les citoyens en général, mais on croirait que dans les bureaux destinés spécifiquement à offrir de l'aide aux personnes dans le besoin, il s'assurerait que l'ambiance est invitante, pas « évitante ». Évidemment, les fournisseurs de vitres pare-balles diront le contraire : que l'État n'en fera jamais assez pour assurer la sécurité du personnel. On ne peut tout de même pas s'attendre à un jugement objectif de leur part !

En plus de l'arsenal destiné à se protéger physiquement contre eux, il y a diverses raisons pour lesquelles les mal-aimés redoutent la fonction publique. Pour presque tous, la nervosité est un facteur qui les rebute, mais il y a aussi l'incapacité de s'exprimer sous pression, la peur de trop en dire et qu'une enquête s'ensuive, et même, pour certains, la crainte de perdre la garde de leurs enfants.

Est-il étonnant, donc, que dans ces conditions, les mal-aimés se sentent plus à l'aise de s'entretenir avec des personnes qui ne sont pas employées par l'État, qui n'ont aucun pouvoir sur eux et dont la

seule raison d'être est d'écouter, de guider et d'aider à trouver des solutions ?

Les parents qui gardent des proches se sentent particulièrement dépourvus quand ceux-ci sont en crise. Ce qu'ils voudraient, c'est une rencontre avec un employé de l'État, qui n'aurait pas nécessairement lieu entre 9 h et 17 h sur semaine, car les urgences [47] — il va sans dire — ne s'annoncent pas. Après une telle rencontre, ils se sentiraient soulagés, heureux d'avoir pu obtenir de l'écoute, du réconfort et des conseils.

d. Se laver les mains de la loi

[Retour à la table des matières](#)

L'État a adopté des mesures trop contraignantes en matière de protection des renseignements personnels, comme nous l'avons vu. C'est la crainte des poursuites, plutôt que le désir de bien protéger les droits des mal-aimés, qui l'a incité à agir ainsi.

En adoptant ces mesures sévères, il s'est pour ainsi dire enfermé dans une camisole de force, si bien qu'il lui est maintenant impossible de bouger sans avoir des tonnes de consentements — et pas n'importe lesquels, par-dessus le marché ! Par exemple, les consentements doivent être signés devant des témoins : une véritable forme d'obstructionnisme, puisque le simple fait de trouver un témoin est une difficulté majeure, quand une personne vit toute seule et qu'elle n'a plus aucun contact avec ses connaissances.

Pourtant, il devrait être légitime de procéder sans consentement quand il y va de protéger les conditions de vie d'une personne incapable de le faire elle-même.

On voit que l'aspect légaliste a gagné du terrain, au détriment du sens commun. Plus les juristes brandissent le spectre des poursuites, plus l'État adopte des pratiques rigides et formalistes : une véritable obsession ! Le pendule est allé beaucoup trop loin et il faut maintenant le ramener au milieu.

L'État se rabat sur les prescriptions législatives, mais il a le pouvoir de modifier la loi s'il le souhaite. C'est comme si son excès de

zèle face à la confidentialité était un prétexte facile à la désresponsabilisation.

[48]

D'abord, advenant qu'un fonctionnaire doive absolument obtenir un consentement écrit avant de pouvoir communiquer avec une tierce partie, il pourrait lui-même faire les démarches auprès du mal-aimé en vue d'obtenir son accord. Bien possible que certains employés préfèrent rester confortablement assis sur leur séant !

La plupart du temps, c'est la « politique des bras croisés » qui prévaut. L'État attend d'un citoyen en détresse qu'il fasse les premiers pas, s'informe au sujet des procédures, fasse venir un formulaire, le signe et le renvoie — tout cela afin de pouvoir être autorisé à agir. C'est beaucoup demander d'une personne qui ne sait ni lire ni écrire et qui confond un « S » avec un « 8 » chaque fois qu'elle donne son code postal !

L'État dort tranquille. La règle a été suivie à la lettre et personne ne pourra tenter de poursuites contre lui — c'est cela sa plus grande hantise. Les mal-aimés devront encore se passer de services s'ils ne sont pas capables de se débrouiller seuls.

[49]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS

... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 4

**LES PORTES FERMÉES
PARTOUT**[Retour à la table des matières](#)

Tous ceux qui côtoient les mal-aimés savent à quel point il est difficile pour eux d'accéder aux services publics. Le blocage psychologique dépassé, le mur bureaucratique érigé pour les rebuter reste à franchir, ce qui n'est pas une tâche facile. Même les plus débrouillards ont du mal à y arriver.

Partout où ils regardent, les portes semblent se fermer devant eux. Le meilleur exemple que l'on puisse fournir est celui de l'ancienne ombudsman du Nouveau-Brunswick. Pendant des années, elle s'est opposée à l'installation d'une ligne téléphonique sans frais à son bureau parce qu'elle voulait ainsi réduire le nombre d'appels. Ce faisant, elle favorisait ceux qui vivaient dans la capitale et qui n'avaient aucuns frais d'appel à payer.

L'ombudsman se défendait en arguant qu'elle acceptait les appels à frais virés et que de cette façon, les gens des régions éloignées pouvaient la rejoindre sans déboursier d'argent. Cependant, ceux qui sont faiblement scolarisés ont plus de difficulté que les autres à

composer des appels à frais virés, et dès qu'ils sont le moindrement angoissés, ils perdent toutes capacités.

Les citoyens faisaient valoir qu'au nom de l'équité, il fallait qu'elle accorde le même accès à tous, peu importe leur lieu de résidence. Autrement, les coûts d'accès aux services de l'État varient selon l'endroit où habitent les gens, et les régions éloignées n'obtiennent pas les mêmes privilèges que les grands centres. Ces problèmes auraient facilement pu être évités par l'installation d'une ligne sans frais.

[50]

La lutte était d'autant plus troublante qu'elle était menée d'une part par l'ombudsman, qui aurait normalement dû défendre ce genre de cause en tant que protectrice du peuple ! En effet, la personne qui occupe ce poste a pour mission de représenter ceux dont les droits sont lésés. Il était donc difficile de comprendre pourquoi elle s'opposait à des citoyens qui demandaient l'accès à ses services. Elle aurait plutôt dû voir en cela l'importance qu'ils lui attribuaient et profiter de cette occasion pour réclamer les ressources supplémentaires dont elle avait besoin pour assumer pleinement son rôle.

Grâce à leurs nombreuses pressions, les citoyens eurent raison d'elle, mais après l'installation de la ligne sans frais, ils lui offrirent de l'aider à renflouer son budget trop restreint en s'adressant eux-mêmes aux membres de la Législature — une offre qu'elle a évidemment déclinée. Ils ont par la suite proposé à l'État d'instituer un réseau d'ombudsmans communautaires qui seraient plus à même de défendre la cause des citoyens.

Les mal-aimés évoluent dans un univers complexe, puisque pour répondre à leurs divers besoins, ils doivent aller d'une personne à l'autre. Leur situation est encore plus compliquée depuis que certains services sont offerts en partenariat avec des agences non gouvernementales. Comment peuvent-ils alors savoir qui est responsable de quoi ? L'État les renvoie souvent d'un commis à l'autre, puis d'un commis à un bureau privé, qui parfois les dirige à nouveau vers l'État !

Les pauvres ont aussi souvent des crises familiales et des situations urgentes à régler, sans compter leurs multiples rendez-vous

avec divers intervenants au sujet de leurs enfants, leurs visites à l'urgence et leurs déplacements aux banques alimentaires. Chaque fois, ils doivent raconter à nouveau leur histoire, répondre aux questions, remplir des formulaires et signer des consentements. Connaissent-ils réellement ce qu'est le bien-être ? Pas vraiment.

[51]

L'État serait plus diligent à leur égard s'il tentait de rassembler les services et leur assignait un seul intervenant, qui assurerait la responsabilité primaire et établirait le lien entre eux et les divers bureaux avec lesquels ils font affaire.

a. Aucuns yeux, aucune oreille

[Retour à la table des matières](#)

Parmi les mal-aimés, certains sont en crise à longueur d'année. Ils auront besoin d'être assistés pendant toute leur vie puisqu'ils ont de graves limitations, notamment sur le plan de la personnalité, qui les empêchent de fonctionner normalement. L'adaptation est leur bête noire puisqu'ils n'ont pas les structures internes — ni parfois les habiletés intellectuelles — qui sont requises pour s'ajuster à un monde continuellement en changement. Ainsi, ils traînent de l'arrière, se mettent souvent dans le pétrin et crient fréquemment au secours, mais avec la diminution du nombre de professionnels, il y a de moins en moins de mains qui leur sont tendues.

Ceux qui sont éprouvés sur le plan de la personnalité sont les moins bien compris. Les injustices à leur égard sont nombreuses, parce qu'on interprète leurs agissements comme de la mauvaise foi. Même les agents n'y voient que du feu et s'empressent de fermer leurs dossiers en y indiquant des qualificatifs comme « manipulateur », « dépendant », « agressif », « non collaborateur » et « désintéressé » pour désigner leur comportement. Jamais un instant ils n'oseraient songer que ces réactions peuvent être attribuables à un manque d'habileté de leur part.

Ceux qui sont limités intellectuellement, peu scolarisés et angoissés deviennent facilement désemparés dès la moindre épreuve. Ils

sont sceptiques et hésitants face aux intervenants parce qu'ils les comprennent difficilement : leur venir en aide n'est certes pas facile. Il arrive souvent qu'ils ne veulent pas de services, bien qu'ils en aient besoin, et lorsqu'ils en sollicitent, c'est soit trop tard ou de façon véhémente.

[52]

D'autres mal-aimés mènent une vie dérégulée, souvent parce qu'ils ont été victimes d'agressions et s'attachent trop à ceux qui les aident. Un certain nombre ont des démêlés avec la justice et sont incapables de s'affirmer, mais ils restent de bons parents pour leurs enfants malgré leurs limites.

Les jeunes qui souffrent du syndrome de l'alcool foetal — parce que leur mère consommait durant sa grossesse — ou qui ont d'autres genres de difficultés au niveau du développement ou sur le plan affectif, arrivent difficilement, eux aussi, à s'adapter à un monde extérieur qui leur est hostile. À cause de leurs limites, ils se font rudoyer, sont maladroits avec les mots, et ne se sentent bien nulle part. Leur mésadaptation s'amplifie s'ils sont toxicomanes : ils deviennent bohèmes et errants, se font pointer du doigt, et finissent avec un casier judiciaire. Rejetés par leurs parents, ils cherchent un refuge et l'État est le seul qui peut leur venir en aide et les protéger.

Les mal-aimés ont souvent l'impression que les fonctionnaires ne sont pas « de leur bord », qu'ils conspirent contre eux, et cela s'avère juste jusqu'à un certain point. Les agents restent campés sur leurs positions, derrière la solide armure bureaucratique qui les protège. Le mal-aimé n'a que de bien faibles moyens pour se défendre contre eux.

La seule façon d'équilibrer les forces serait de déroger des règles qui sont établies en fonction de la moyenne. Le système actuel cause beaucoup de souffrance inutilement. Si les travailleurs sociaux pouvaient intervenir au moment opportun, aller rencontrer les gens dans leur milieu, évaluer et traiter les situations au mérite et recommander des exceptions quand elles s'imposent, il y aurait moins de situations de crise et de désarroi. Malheureusement, ils n'interviennent plus auprès des jeunes et des adultes en difficulté, à moins qu'il n'y ait un besoin évident de protection. Les agents de l'aide sociale sont les seuls à qui les mal-aimés peuvent s'adresser pour de l'aide, mais

ceux-ci convergent tous leurs efforts vers les citoyens qui sont aptes au travail, comme nous l'avons vu plus tôt.

[53]

Un système informatisé, rigide, impersonnel et implacable ne permet pas d'évaluer la nature des besoins et l'urgence d'y répondre, de traiter chacun individuellement, et encore moins de parer les coups. Pendant ce temps, les situations se détériorent.

b. Abandonner les incapables

[Retour à la table des matières](#)

Les mal-aimés avaient jadis accès à une catégorie de services appelée « services sociaux personnels », mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les travailleurs sociaux avaient comme fonction de les aider à surmonter leurs difficultés. Au fil du temps, l'État a éliminé ces services pour ne maintenir que ceux liés à la protection des enfants et des adultes, l'intervention précoce et les services d'aide à domicile.

Ces coupures ont comme résultat que ceux qui sont incapables de fonctionner adéquatement n'ont plus la possibilité de recourir à des services publics. Puisqu'ils sont peu en moyens, les services de consultation en privé ne leur sont pas accessibles : ils n'ont pas le choix de se passer de services sociaux, tout simplement.

L'État est fier de son coup, comme s'il avait réussi à stopper une hémorragie, mais il ne pense même pas à calculer que les services de remédiation coûtent beaucoup plus cher que les services de prévention. Il parvient peut-être à arrêter l'écoulement de sang, mais il ne réalise pas qu'il aurait été plus simple de prévenir la blessure.

Un bon exemple est le cas de ce parent qui a une incapacité fonctionnelle et qui garde un enfant adulte handicapé. Ni l'un ni l'autre n'est capable de faire les démarches que l'État exige pour leur donner de l'assistance séparément. D'abord, ils n'ont pas le moyen de se déplacer, puis ils comprennent difficilement les rouages administratifs et ce ne sont pas les commis qui vont venir leur expliquer.

[54]

L'État devrait normalement les assister. Pour cela, il faudrait qu'il les prenne par la main et les aide à faire le nécessaire : il ne suffit pas de leur dire au téléphone que telle ou telle démarche doit être faite, il faut, en plus, leur fournir une assistance pratique. Cette tâche revient habituellement à des travailleurs sociaux habilités à aider les gens à résoudre ce genre de difficultés.

Parmi les services dont les mal-aimés ont besoin, les services sociaux scolaires sont peut-être les plus importants, puisqu'ils affectent la fréquentation, le rendement et la réussite scolaires de leurs enfants.

Souvent, les problèmes de communication entre l'école et le foyer font en sorte que les situations se détériorent et que les parents gardent leurs enfants à la maison, parfois pendant plusieurs semaines. Il arrive aussi que des parents soient bannis de l'école parce que, sous le coup de la colère, ils ont proféré des menaces contre les enseignants. D'autres fois, ce sont les enfants eux-mêmes qui refusent de retourner à l'école, soit par crainte d'être ridiculisés par les autres élèves, ou parce qu'ils pensent qu'ils vont subir des représailles de leur enseignants.

Or, ce sont tous là des problèmes sociaux qui se traitent et il est malheureux que faute de travailleurs sociaux, ce sont les enfants qui écopent et qui risquent un jour de décrocher si un plan pour remédier au problème n'est pas enclenché dès que les premiers signes apparaissent.

c. Des sévices, plutôt que des services

[Retour à la table des matières](#)

Remplacer les professionnels par des commis — appelés des « employés de soutien » — est une pratique fort répandue au sein du gouvernement qui cherche toujours à réaliser des économies.

[55]

La manoeuvre est subtile : l'État demande aux commis de recevoir les demandes d'aide et d'en faire le tri. Ces employés sont censés n'acheminer vers les professionnels que les situations où leur

intervention est nécessaire, mais le hic, c'est qu'ils ne sont pas formés à exercer un tel jugement.

C'est le cas, notamment, dans le domaine des établissements résidentiels. Ce sont maintenant des commis à la porte d'entrée, plutôt que des travailleurs sociaux. Sont-ils capables de distinguer un problème social d'un administratif, surtout quand les deux s'entrecroisent ? Ne serait-il pas plus normal que des professionnels reçoivent les plaintes et qu'ils exercent ensuite le discernement voulu ?

Si la tendance se maintient, parions que dans quelques années, l'État transfèrera aux commis la prise en charge complète du processus d'intervention, de l'évaluation jusqu'au suivi. Imaginez ce qui risque d'arriver si un jour, un commis minimise la gravité d'un problème et que cela entraîne ensuite des conséquences désastreuses.

Les règles de pratique professionnelle interdisent de telles mesures, bien entendu, mais aujourd'hui les corporations professionnelles sont si proches de l'État qu'elles n'osent le contredire, surtout quand la plupart de leurs membres sont « fonctionnarisés ».

Un bon exemple est ce type dont la santé mentale était fortement éprouvée, et qui vivait seul. Il avait un fils qui était aux études et qui venait parfois lui rendre visite. Or, un commis avait décidé que le dossier serait au nom du fils, plutôt que du père : une grossière anomalie. En conséquence, le père ne recevait pas toute l'aide à laquelle il avait droit, mais il ne pouvait s'expliquer — bourré de médicaments, il avait la langue pâteuse et l'esprit embrouillé. À chaque fois qu'il parlait au commis, celui-ci se dépêchait à mettre fin à la conversation, et rien ne changeait. Il aurait fallu l'intervention d'un professionnel qui aurait évalué la situation dans son ensemble, équitablement.

[56]

Dans un autre cas, une famille n'était pas assistée convenablement, parce qu'on n'avait pu lui assigner un travailleur social. Il y avait bien cinq ou six agents qui pivotaient autour d'elle, chacun à sa manière, mais aucun n'avait la responsabilité de se pencher sur la dynamique familiale et de tracer un plan global d'intervention. Or, dans cette famille, des problèmes d'adaptation survenaient continuellement, comme la cadette, surprotégée par sa mère, qui s'absen-

tait souvent de l'école. Quand la mère contactait un agent, il lui disait que le problème relevait d'un autre, et ainsi de suite, tant et si bien qu'elle ne savait plus vers qui se tourner. Il aurait fallu qu'un travailleur social se rende à domicile pour faire une évaluation complète de la situation, puis qu'il intervienne ensuite auprès de la mère pour l'aider à résoudre le problème d'adaptation scolaire de sa fille.

Heureusement, dans ce cas-ci, l'État a utilisé un autre moyen, également efficace. Il a convoqué la mère à une rencontre où tous les intervenants étaient présents et le problème s'est réglé.

d. Priver les enfants de voir leurs parents

[Retour à la table des matières](#)

En matière de droit familial, au Nouveau-Brunswick, l'aide juridique est limitée, ce qui fait que les moins nantis se privent ordinairement de recourir à un avocat pour se défendre.

Dans certains cas, tels que ceux liés aux pensions alimentaires, des services de consultation et de médiation sont offerts, mais les gens peuvent rarement bénéficier de services pour ce qui est de la garde des enfants et la division des biens, sauf si la violence est présente au sein du couple.

Le niveau de revenu est un autre facteur que l'État prend en compte. Si une personne est victime de violence mais qu'elle a un assez bon revenu, elle n'a alors pas droit au service de division des biens.

[57]

Les pères qui sont séparés et qui n'ont pas accès à leurs enfants — parce que leur ex-conjointe en a décidé ainsi — sont souvent ceux qui ont le plus de mal à exercer leurs droits. Puisqu'ils sont en conflit avec la mère de leurs enfants, aucune médiation n'est possible par l'entremise d'un conseiller de la cour familiale. Ils contactent habituellement un avocat qui leur dit que les honoraires pour défendre leur cause pourraient s'élever à quelques milliers de dollars. C'est alors qu'ils se tournent vers l'aide juridique qui les avise

que seules les causes criminelles et très peu de causes familiales sont admissibles au programme.

Dans les cas où il est question de transférer la garde des enfants de façon permanente, l'aide juridique est fournie aux parents, mais elle est rarement accordée dans les cas où les pères demandent des droits de visite élargis.

Même quand l'aide juridique est accordée, les honoraires de l'avocat sont plafonnés à mille dollars, et par conséquent, les parents ont peu de contacts avec lui avant le procès. Dans certains cas, les juges demandent à l'avocat de service — qui est présent d'office pour les causes criminelles — de représenter le parent qui s'oppose à une demande de garde, mais cela est un piètre service. Le procès est alors ajourné pendant quelques minutes pendant que l'avocat rencontre son client en privé dans une salle extérieure.

Évidemment, un portrait aussi compliqué ne peut que confondre les gens qui ne savent jamais s'ils sont admissibles ou non à l'aide juridique — surtout les personnes ayant peu de scolarité.

L'État devrait dispenser des conseils juridiques sur demande à toute personne dont la garde ou le retrait des enfants est en cause. En somme, l'aide juridique devrait être un organisme gouvernemental qui offre des services gratuits aux personnes à faible revenu, autant dans le domaine familial que criminel. La situation est d'autant plus inéquitable que pour ceux qui doivent répondre d'accusations criminelles, l'aide juridique est assurée à tous sans exception.

[58]

Les mal-aimés pourraient également grandement bénéficier de conseils juridiques en matière de logement et d'hébergement, de droits de la personne, de chômage et de conflits interpersonnels — comme dans le cas de chicanes de voisins, par exemple. Un avocat pourrait aussi les représenter devant les tribunaux d'appel.

Une simple lettre de mise en demeure constitue déjà une aide précieuse pour une mère séparée qui continue à recevoir des menaces de son ex-conjoint. Dans certains cas, l'ex-conjoint tentera de récupérer la Prestation fiscale pour enfants en déclarant faussement avoir la garde de l'enfant — ce qui oblige ensuite la mère à faire de nombreuses démarches en vue de faire rectifier la situation. Faute de

pouvoir payer les services de juristes pour les défendre, ces mères sont bien obligées de se rabattre sur les avocats populaires qui suppléent, tant bien que mal, au manque de services.

e. Capitaliser sur l'ignorance

[Retour à la table des matières](#)

La loi oblige l'État à répondre par écrit aux demandes d'aide qui lui sont adressées, mais il ne peut se permettre de le faire pour toutes, puisqu'il reçoit des mal-aimés une centaine de milliers de demandes par jour ! Pauvre lui, aussi débordé, comme il fait pitié !

La majorité des mal-aimés ne savent pas qu'il doit légalement leur répondre par écrit, et l'État réussit donc à toujours s'en sortir en jouant sur les mots. Il qualifie les appels téléphoniques de simples « demandes d'information » auxquelles, dit-il, il n'est pas tenu de répondre. Il établit ensuite un deuxième niveau de demande — formel cette fois — auquel il répond par écrit. Ingénieux, n'est-ce pas ? Le tour est joué : puisque la plupart n'iront pas plus loin que le simple appel téléphonique, il s'en sort à peu de frais. Doit-on le féliciter d'avoir ainsi pu duper aussi habilement ceux qui ne connaissent pas la différence !

[59]

Après tout, pourquoi se donnerait-il la peine de répondre par écrit aux demandes des mal-aimés, alors qu'il peut tout aussi bien leur répondre oralement ? Un « non » au téléphone n'est-il pas l'équivalent d'un « non » sur papier ? Les mal-aimés ne sont-ils pas une bande de quémandeurs qui passent leur temps à appeler pour des services ? Pourquoi faudrait-il les prendre au sérieux ? Trop de bons services ne risquent-ils pas d'encourager leur dépendance à l'État ?

De plus, si jamais ils rouspètent en disant que ce qu'on leur accorde n'est pas ce qu'on leur avait promis au téléphone, on peut toujours dire qu'ils ont mal compris. C'est presque trop facile de s'en sortir, puisque en plus, la plupart sont sous l'effet des médicaments et leur esprit n'est pas très clair.

Avouons qu'il faut que l'État ait l'esprit pas mal tordu pour penser à un stratagème aussi perfide, mais tant qu'il n'y aura pas de poursuites, il pourra dormir tranquille. La loi stipule pourtant qu'il doit aviser par écrit ceux à qui il refuse l'aide sociale, en leur disant pourquoi et comment faire s'ils veulent porter la décision en appel. Il sait bien, cependant, qu'il peut déroger à cet article de la loi en toute impunité. Pas un avocat ne s'avancera pour défendre une telle cause — ce n'est pas comme dans le domaine de la santé, où l'on s'arrache les causes pour prendre la vedette !

Récemment, une dame souhaitait faire reconnaître son invalidité — ce qui donne droit à plus d'assistance — mais pour y arriver, elle devait obtenir un certificat médical. Son agent lui avait dit au téléphone que cela ne lui coûterait rien, sauf qu'une fois chez le médecin, c'était une autre histoire : elle devait payer des frais de participation. Son agent a persisté à dire qu'elle avait dû mal le comprendre, mais s'il avait pris le soin de répondre à sa demande par écrit, ce malentendu ne serait pas survenu — il aurait sûrement pensé à lui préciser qu'elle aurait des frais à payer.

[60]

Une autre femme travaillait à temps partiel. Un jour, son agent lui a dit qu'elle pouvait gagner un certain montant sans que cela n'affecte son aide sociale. En se fiant à lui, elle est allée travailler, et a profité de l'argent supplémentaire pour acheter des vêtements à ses enfants. Entre-temps, son agent a quitté son poste et a été remplacé par un commis qui a vite dit à la femme que l'information que le premier avait donnée n'était pas correcte. Il l'obligea à rembourser le montant en question qui, selon lui, avait été reçu en trop. C'était la parole de cette dame contre celle de l'agent, et c'est elle — naturellement — qui a perdu.

Ne pas obtenir de réponse écrite, cela signifie n'avoir aucune preuve, et comme on le sait, l'État donne toujours le bénéfice du doute à ses employés. Quelle bonne manière de les encourager à continuer à répondre aux demandes oralement : c'est pour eux la meilleure façon de ne pas se compromettre !

N'est-il pas important que les pauvres puissent avoir la possibilité de se défendre ? L'État ne devrait-il pas adopter comme politique que toute communication verbale entre les employés et les citoyens

soit suivie d'une communication écrite afin de protéger ces derniers ? Mais comme la protection des droits — surtout ceux des mal-aimés — est la dernière chose dont l'État se préoccupe, ils risquent de devoir attendre longtemps !

Que dire maintenant du fait que le gouvernement ne remet pas aux mal-aimés une copie des documents qu'il leur fait signer pour avoir droit à l'assistance ? On parle ici de multiples formulaires — cinq ou six — qui, une fois signés, l'autorisent à fouiller dans leur vie personnelle. Il peut alors parler à n'importe qui, divulguer des renseignements privés, saisir des rapports d'impôt et accéder aux comptes bancaires. Il peut même le faire jusqu'à deux ans après la fin de l'assistance !

Pendant la « séance de signatures », l'agent s'entretient avec le pauvre. Il lui fait part de ses diverses obligations, en lui demandant [61] de signer une série de formulaires qu'il retire aussitôt, sans lui en remettre des copies. Il n'a même pas la courtoisie de lui dire que c'est son droit d'en obtenir une copie, s'il le désire.

Alors que c'est normal pour une personne ordinaire d'avoir une copie de ce qu'elle signe, pour un mal-aimé, ce n'est pas le cas. Le papier carbone coûte trop cher à l'État, et d'ailleurs, pourquoi serait-elle intéressée à lire des documents ?

Que les mal-aimés soient perdants, l'État ne s'en préoccupe pas outre mesure. Selon lui, ils devraient plutôt se considérer chanceux d'avoir de l'aide malgré le fait qu'ils ne travaillent pas. Après tout, ce sont ceux qui travaillent qui les font vivre, non ?

C'est l'appareil public — gigantesque et tout puissant — à son meilleur : la botte écrasant la fourmi qui ne mérite pas de vivre, tout simplement parce qu'elle est petite. Et puis, manifester trop de sollicitude pourrait favoriser le rapprochement entre les mal-aimés et l'État, ce que celui-ci veut éviter à tout prix.

[62]

[63]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS

... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 5

LE TRAVAIL LIBÈRE[Retour à la table des matières](#)

Au Nouveau-Brunswick, les services d'aide — autres que ceux prescrits par la loi — sont surtout axés sur l'aptitude au travail et le retour à l'emploi. Aux mal-aimés, qui ne peuvent intégrer le marché du travail, l'État offre ce qu'il appelle laconiquement une « gestion administrative ». À toute fin pratique, ils n'ont droit qu'à des prestations mensuelles et au paiement de certaines factures, comme les frais de déplacements et les soins dentaires et, s'ils sont chanceux, leurs frais funéraires.

L'État a mis un frein au progrès social pendant une dizaine d'années, alors que Frank McKenna était premier ministre de la province du Nouveau-Brunswick. Son régime a tellement marqué les mal-aimés qu'on en retrouve encore les traces aujourd'hui.

Grâce aux habiles manoeuvres de ses faiseurs d'images, les citoyens avaient le sentiment que le nombre de pauvres était en décroissance, et c'est une impression qui persiste encore aujourd'hui.

À un certain moment, McKenna a nommé comme sous-ministre de l'aide sociale, un homme dur, froid, et insensible qui méprisait les mal-aimés et qui faisait tout pour les prendre à défaut. Il utilisait

l'oppression et des enquêtes humiliantes pour en faire des citoyens dépourvus des droits humains les plus élémentaires.

McKenna et lui ont tout fait pour miner la valeur, l'honneur, la fierté et la dignité des mal-aimés en se disant que s'ils se sentaient assez honteux et humiliés comme citoyens de deuxième classe, ils [64] retourneraient travailler. Ces dirigeants n'ont jamais pu comprendre leurs incapacités invisibles et leur combat quotidien, ces obstacles qui les empêchaient d'accéder au marché du travail.

Bien que McKenna ait été acclamé comme un héros par l'élite, il démontrait une incompréhension totale de la façon dont les choses se passent dans la réalité. Dans sa vision surréaliste, il voyait les moins nantis comme des gens qui, un jour, seraient en train d'élaborer des plans d'affaires avec leurs agents de l'aide sociale.

Bernés par son discours enchanteur, bien des citoyens ont cru en un avenir paradisiaque. Ils attendaient de n'avoir plus aucune ressource avant de se présenter au bureau de l'aide sociale pour éviter l'humiliation, car McKenna leur laissait croire que c'était à cause d'eux que la province accumulait un déficit. Appauvris et démobilisés, ils n'osaient pas aller bien loin dans la négociation de plans d'affaires avec les employés de l'État et ressortaient de cet exercice complètement désenchantés — et même meurtris — en raison de l'échec qu'ils essayaient.

En sabrant pendant des années dans les programmes sociaux, McKenna a semé l'insécurité et la perte de confiance chez les personnes démunies et vulnérables. Les mal-aimés vivaient dans la peur : d'abord de perdre le peu qui leur restait, puis de perdre leurs biens, et finalement, de parler et d'en subir les représailles. De tels sentiments ne font rien pour renforcer une population.

a. Programmer pour détruire

[Retour à la table des matières](#)

Alors qu'il était premier ministre, Frank McKenna a retenu les services de la firme américaine Andersen Consulting, connue depuis 2001 sous le nom de « Accenture ». Il lui donna comme mandat

d'effectuer la transformation administrative et technologique de l'aide sociale au Nouveau-Brunswick et de créer un nouveau mode informatisé de gestion.

[65]

La firme devait, en plus, changer l'attitude des prestataires pour qu'ils « réussissent mieux » et qu'ils aient le désir d'atteindre l'autonomie. À partir de ce moment, le programme d'aide sociale dans la province est devenu encore plus rigide, incompatissant, abrutissant et inéquitable.

La compagnie soutenait qu'elle avait de l'expertise dans la gestion de grands projets et qu'elle pouvait résorber le déficit budgétaire de l'aide sociale, qui était alors de 40 millions \$ par année. Pour réussir, elle se proposait d'éliminer 200 postes de professionnels et de les remplacer par 75 postes de commis.

Il était entendu qu'elle allait déboursier 20 millions \$ et se rembourser à même les bénéfices réalisés. Elle flairait la chance : elle savait qu'elle pourrait faire des affaires en or au Nouveau-Brunswick.

En effet, la province lui accorda un contrat à long terme pour maintenir le système d'exploitation, au coût de plusieurs millions par année. Sans doute devra-t-elle recourir indéfiniment à ses services pour faire fonctionner son système d'aide sociale automatisé, car elle est apparemment la seule qui soit assez compétente pour le faire.

McKenna s'attendait à réduire le nombre de prestataires de l'aide sociale de 42 000 à 28 000, de changer leur mentalité et de faire ensuite des économies annuelles de 8 millions \$ — sur leur dos. Il se justifiait en disant que le programme coûtait cher et que l'État devait vivre à la mesure de ses moyens.

Andersen Consulting est une experte en matière de privatisation : c'est la plus grosse firme de consultants au monde. avec 16 milliards \$ en revenus pour 1999. Elle aide les gouvernements à privatiser leurs services, à réduire leur nombre d'employés et à remplacer le personnel par des systèmes d'accueil automatisés.

[66]

Son idéal, c'est d'en arriver à « l'auto-service » : c'est-à-dire d'en venir, à l'aide de diverses techniques informatiques, à ce que les gouvernements n'emploient plus que très peu de gens, et qu'ils utilisent des ordinateurs pour offrir leurs services et prendre leurs décisions. Difficile de trouver une meilleure formule pour anéantir le caractère humain des services personnels et affaiblir la fonction publique !

Avec la bénédiction de l'État, Andersen Consulting a commencé par mettre à pied de nombreux professionnels et automatiser l'envoi de l'assistance. Toute possibilité pour les agents d'exercer un jugement discrétionnaire a été éliminée. Or, on sait que plus un système de prise de décisions est informatisé, moins il y a de latitude face aux exceptions. La firme a ensuite multiplié les contrôles et les enquêtes pour que bien des citoyens ne demandent plus d'assistance, une autre façon détournée de réduire l'accès.

Son seul but, évidemment, était de réaliser le maximum de profit, et non pas d'aider les gens dans le besoin. Un gestionnaire de projet, chez Andersen, est payé 575 \$ l'heure, ce qui est plus que le montant d'assistance versée à une personne pendant un mois, et beaucoup plus que le salaire d'un fonctionnaire.

La « solution Andersen », avec ses méthodes insidieuses, est la meilleure solution que l'État ait pu trouver pour réduire la pauvreté au Nouveau-Brunswick. Ce système automatisé a déshumanisé l'aide sociale et détruit le peu qui restait des services sociaux personnels.

b. Quand le travail est un mirage

[Retour à la table des matières](#)

En ciblant uniquement une catégorie de citoyens — ceux qui peuvent travailler — l'État renforce le mythe qu'ils sont plus méritoires que les autres... certainement plus que les mal-aimés, en tout cas. Et puis, c'est une bonne tactique de sa part, puisque l'idée [67] de remettre les désœuvrés au travail se vend bien sur le plan électoral.

Évidemment, il n'est pas mauvais en soi d'encourager la plus grande autonomie possible en améliorant les conditions de vie de ceux qui peuvent travailler, mais il ne faut cependant pas perdre de vue que la majorité des prestataires de l'aide sociale ne sont pas en état de suivre une formation ou de retourner sur le marché du travail. Les meilleures stratégies d'autonomie ne changeront absolument rien à leur situation parce qu'ils ne peuvent pas, de toute façon, aller travailler.

Même les bien-aimés qui suivent une formation ne sont pas à l'épreuve du tracas. Une fois leur formation terminée, il arrive souvent — malheureusement — qu'ils ne réussissent pas à décrocher un emploi, sauf si celui-ci est subventionné. L'État devrait donc éviter de leur donner de faux espoirs en leur laissant croire qu'un emploi les attend en bout de ligne. Plus il leur fait miroiter la prospérité, plus leur déception est amère quand ils se retrouvent finalement sans emploi.

Si Frank McKenna avait eu les coudées franches, sans doute aurait-il remplacé l'aide sociale par du travail au salaire minimum, ce qui est totalement irréaliste. Travailler au salaire minimum ne procure pas autant de sécurité que toucher l'aide sociale, et de plus, puisqu'ils ne peuvent plus compter sur l'assistance médicale et l'aide aux frais de déplacement, ces travailleurs ne réussissent pas à joindre les deux bouts.

L'idée de forcer le retour au travail se vend bien auprès des partisans de la droite, qui réclament que l'État se limite à « soutenir l'autonomie » plutôt qu'à prendre les gens en charge. Ils trouvent injuste que les mal-aimés aient droit à certains avantages — comme l'aide médicale — auxquels n'ont pas accès des milliers de personnes dans la province qui travaillent au salaire minimum et qui n'arrivent pas à boucler leurs fins de mois.

[68]

Les gens de la gauche, eux, favorisent plutôt un revenu minimal pour tous. Au-delà de statuts tels ceux de « prestataire », « faible salarié », ou « professionnel », il y a celui de « citoyen » — qui est un commun dénominateur à tous et auquel se rattache le droit de vivre dans la dignité.

Il existe bien sûr un danger à vouloir lier l'aide sociale au retour à l'emploi. Ceux qui tentent cette expérience se retrouvent, s'ils retournent à l'aide sociale, dans une position encore plus défavorable, car ils perdent alors les avantages qui leur avaient été accordés.

Les mal-aimés qui sont incapables de travailler, de suivre une formation ou de se trouver un travail devraient être considérés au même titre que les bien-aimés qui eux, peuvent le faire. L'État devrait tous les reconnaître comme des membres à part entière de notre société.

Un programme de retour au travail est efficace en autant que les gens, par la suite, soient dans une meilleure position sur le plan financier. Si l'État doit leur verser des suppléments de salaire pour les maintenir au même niveau, cela indique que le salaire minimum est trop faible et que les entreprises traitent leurs employés comme de la main-d'oeuvre bon marché.

Il faut que le salaire soit assez supérieur au montant de l'aide sociale pour que le travail exerce un attrait. L'assistance médicale, l'aide au déplacement et l'accès aux logements à prix modique permettent d'assurer une sécurité financière minimale, mais tout de même supérieure à celle que procure le travail au salaire minimum.

Les promesses de l'État font toujours miroiter le parcours du retour au travail. Il dit à ceux qui veulent tenter l'expérience qu'ils devront d'abord perfectionner leurs connaissances académiques, puis leurs compétences en milieu de travail, et qu'il les placera ensuite en entreprise pour un stage d'apprentissage.

[69]

La réalité est par contre moins reluisante : l'entreprise supprimera leur emploi dès qu'il cessera d'être subventionné par l'État. Dans le meilleur des cas, la compagnie gardera l'individu, mais ce sera au salaire minimum, et vu son faible revenu, l'État devra continuer à lui verser un supplément en aide sociale et une assistance médicale.

Souvent, les plans que l'on élabore pour ces gens surpassent leurs capacités humaines et les réalités du marché. Un grand nombre redeviennent prestataires de l'aide sociale, avec le sentiment d'avoir subi un échec personnel. Finalement, l'autonomie financière à laquelle ils aspiraient, n'était qu'illusoire — un mirage créé par l'État.

En somme, l'inaptitude à intégrer le marché du travail est plus qu'un manque de scolarisation, de formation ou d'habiletés. Les incapacités invisibles, les difficultés fonctionnelles et les problèmes situationnels sont des facteurs tout aussi importants à considérer.

c. Des portes qui s'ouvrent et qui se ferment

[Retour à la table des matières](#)

Ceux qui, parmi les bien-aimés, ont déjà tenté un retour au travail savent bien ce que signifient l'ouverture et la fermeture continues de leurs dossiers. Dès qu'ils expriment leur volonté de réintégrer le marché du travail, on ferme leur dossier d'assistance. Par contre, puisque au salaire minimum, les soins de santé saignent à blanc les nouveaux employés, l'État consent à payer leurs dépenses pendant leur première année au travail, mais il faut pour cela, rouvrir un autre dossier. Après un an, on ferme le dossier, mais parce que la plupart — épuisés au travail et sans aide médicale — n'arrivent plus à survivre, ils font une nouvelle demande d'assistance. On rouvre le dossier en espérant que c'est pour de bon, mais dès le moindre changement de circonstances — comme la naissance d'un enfant — on ferme une fois de plus le dossier, obligeant la personne à faire une nouvelle demande pour le rouvrir. Pouvez-vous imaginer un système plus abrutissant et contre-productif ?

[70]

Chaque nouvelle ouverture de dossier comporte son lot de frais et de tracas, puisque l'individu doit se soumettre à une procédure compliquée d'accueil et d'inscription, qui comprend un entretien au téléphone, une prise de rendez-vous et une rencontre avec un agent.

Quand le retour au travail se solde par un échec, il aboutit forcément à un retour à l'aide sociale. D'une part, l'État tente de maintenir les gens au travail, mais d'autre part, il n'est pas prêt à payer des sommes exorbitantes pour éviter le retour à l'aide sociale. Dans les cas où les frais médicaux sont extrêmement élevés, il faudrait qu'il verse un supplément de revenu plus important que le revenu lui-même pour que l'individu reste au travail.

Mais il exerce parfois trop de pressions sur un citoyen pour qu'il recommence le travail malgré ses limitations. Dans un certain cas, une jeune fille se sentait poussée à retourner travailler alors qu'elle n'en avait pas la capacité, et il lui fallait, pour pouvoir se défendre, un rapport médical prouvant qu'elle n'en était plus capable. Or, son médecin de famille avait déjà rempli une attestation d'incapacité, mais l'État requérait en plus un rapport psychiatrique. N'était-il pas abusif de la part de l'État de réclamer un deuxième rapport — aux frais de la jeune fille — pour confirmer ce qu'il savait déjà ?

Ce qu'il faut remettre en cause, au fond, ce sont les critères d'admissibilité à l'aide sociale. Tous s'entendent à dire que l'on devrait laisser tranquilles ceux qui n'ont pas les capacités nécessaires pour travailler. Dans un deuxième temps, l'État devrait cesser de s'amuser à fermer et rouvrir les dossiers à répétition — pénalisant, ce faisant, ceux qui tentent un retour à l'emploi.

À chaque fermeture de dossier, l'individu doit se battre avec les agents pour leur rappeler la précarité de sa situation et son manque à gagner, et pendant une certaine période — le temps que l'État prend à rouvrir son dossier — il ne touche aucun revenu. Le prestataire en vient rapidement à la conclusion qu'il aurait été à son avantage de ne pas travailler du tout.

[71]

La croisade de l'État en faveur du retour au travail des prestataires de l'aide sociale n'a pas produit les résultats espérés. Cela, en soi, devrait être suffisant pour détruire le mythe voulant que la majorité d'entre eux soient aptes au travail et qu'un seul coup de pouce leur suffisse pour qu'ils regagnent le marché du travail.

La réalité, c'est que la plupart des mal-aimés ont un empêchement quelconque qui les rend incapables de réintégrer le marché du travail. Certains pourraient le faire s'ils étaient étroitement encadrés en termes de moyens de transport, de soins de santé payés, de sécurité financière en cas d'arrêts de travail momentanés ou de maladie, et d'accompagnement soutenu sur le lieu de travail, mais ces ressources sont rarement mises à leur disposition — surtout pas toutes à la fois.

Si l'État était plus fort, il ne céderait pas aux pressions venant de ceux qui voient de l'abus partout et qui lui demandent de restreindre davantage l'aide sociale. Ces personnes assument — à tort — que la diminution de services inciterait les gens à aller travailler et à devenir autosuffisants. Ce qui est le plus déconcertant, ce n'est pas que des individus aient cette mentalité simpliste, mais que l'État soit du même avis et qu'il leur emboîte le pas.

Somme toute, le retour au travail peut représenter pour certains un nouveau départ, mais il faut toujours qu'il se fasse dans la reconnaissance des limitations de chacun pour que l'expérience soit un succès.

d. Des techniques efficaces pour affaiblir

[Retour à la table des matières](#)

Tant que l'État rêvera d'une situation chimérique, il marchera la tête dans les nuages sans s'apercevoir qu'au sol, les mal-aimés se font piétiner sans cesse.

[72]

La seule façon de s'en sortir — la seule solution possible — c'est de prendre les mal-aimés pour ce qu'ils sont. Ce sont des personnes affligées par diverses circonstances et qui sont complètement abattues, extrêmement limitées à certains égards, peu aptes à se relever, parfois même incapables de demander de l'aide, et qui ont recours à l'aide publique, car c'est leur seule planche de salut. Souvent, leurs parents et leurs grands-parents ont aussi connu le même sort.

L'État a d'ailleurs inventé plusieurs astuces pour les dissuader de demander de l'aide. Par exemple, chaque fois qu'une information change dans leur dossier — même si ce n'est qu'un détail — il suspend l'assistance, puis oblige les prestataires à faire une nouvelle demande s'ils veulent que les services continuent. Il s'imagine que par ce moyen, plusieurs abandonneront la lutte, découragés, anxieux et épuisés.

Un autre de ses trucs consiste à rendre plus difficiles les recours aux paliers supérieurs en évitant de diffuser les coordonnées du per-

sonnel cadre, seulement celles des secrétaires. Les jours passent sans que les problèmes ne se règlent. L'agent a inscrit au dossier informatique les bonnes dates et les bons montants, mais il n'y a aucun espace à l'écran qui permette d'indiquer qu'une crise se prépare.

Et vous direz que les mal-aimés sont agressifs ? Au contraire, ils sont trop conciliants : toutes les conditions sont réunies pour fomenter une émeute ! Heureusement que la plupart ont un tempérament docile, car autrement, ce serait la pagaille dans les bureaux de l'aide sociale.

Une dame, un jour, se voyait au bout du rouleau et elle n'a pas hésité à prendre ses trois enfants et à les amener au bureau de son député. Elle lui a dit : « Moi, je ne peux pas avoir d'aide ; il est vendredi et je n'ai rien pour les nourrir durant la fin de semaine. Je [73] vous les laisse, prenez-en soin. » Et elle est partie. Quelques minutes plus tard, un agent l'appelait pour lui dire que tout était réglé.

Une autre femme s'est présentée directement à l'Assemblée législative avec son fils. Quand la séance a été levée, l'enfant est allé parler directement au premier ministre et lui a demandé s'il pouvait le prendre à sa charge, car sa mère n'avait plus rien pour le nourrir. Les journalistes n'étaient pas loin : le premier ministre en a eu des sueurs froides. La famille a eu les secours qu'il lui fallait le jour même.

Le vrai coupable, c'est l'État qui a établi un système froid, implacable et déshumanisé pour secourir les gens dans le besoin. Est-il étonnant que tant de personnes pensent au suicide ?

[74]

[75]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 6

UN SYSTÈME D'APPEL DIFFORME

[Retour à la table des matières](#)

En règle générale, le mal-aimé est quelqu'un qui est dépourvu de ressources, angoissé, émotivement fragile et incapable de sortir lui-même de son dénuement : c'est donc une personne qui requiert une aide et une protection constantes. Or, l'État lui offre de piètres services — comme nous l'avons vu — et si elle n'est pas satisfaite, il s'en sort en lui disant qu'elle peut toujours porter sa cause en appel.

Si l'État offre aux prestataires un système d'appel, c'est bien parce qu'il n'en a pas le choix. Ce système a été institué par le gouvernement fédéral il y a une quarantaine d'années, au moment où l'aide sociale était financée à parts égales par les deux paliers de gouvernement.

À l'époque, le système d'appel rendait des décisions exécutoires, ce qui n'est plus tout à fait le cas aujourd'hui. Le mécanisme actuel est encore indépendant et il peut toujours trancher les cas litigieux, mais ses pouvoirs sont amoindris.

La principale faute de l'État, c'est qu'il se sert du tribunal d'appel comme d'une porte de sortie facile. Quand les circonstances entourant une demande d'assistance sont nébuleuses, il a tendance à refuser l'aide en disant au mal-aimé qu'il peut faire appel de la décision, mais s'il prenait quelques minutes pour revoir la décision prise par l'agent, il pourrait — dans certains cas — éviter le recours au tribunal.

[76]

Dans le cas d'une erreur administrative, par exemple, ne serait-il pas plus convenable et efficace que le dossier soit porté à l'attention des hautes instances et qu'elles aient le pouvoir d'autoriser les redressements qui s'imposent ? On éviterait ainsi bien des dépenses inutiles — en temps et en argent — et le prestataire ne se verrait pas imposer la lourde tâche de recourir au tribunal.

Puisque le versement de l'assistance est suspendu du dépôt de la demande d'appel à l'audience, bien des citoyens vivent en situation d'extrême dénuement en attendant qu'une décision soit rendue. Pour se défendre de cette position, l'État argumente que si la décision lui donnait éventuellement raison, le citoyen aurait alors un montant substantiel à lui rembourser. Mais nous parlons de gens qui n'ont que le minimum pour vivre, et ces décisions ne sont pas portées en appel dans le but de s'enrichir !

Verser une assistance intérimaire à un citoyen qui porte une décision en appel serait tout à fait justifiable, dans certaines circonstances du moins, comme lorsqu'un agent de l'État interprète subjectivement une directive et décide de couper l'assistance de quelqu'un. Dans de tels cas, l'assistance intérimaire devrait être garantie de façon réglementaire.

Cela est arrivé, un jour, quand un agent a décidé qu'un prêt assuré devenait un gain. Un homme était allé faire un emprunt parce qu'il n'arrivait pas avec l'aide sociale qu'il recevait. Peu après, il eut un accident mais les paiements ont continué à se faire automatiquement puisque son prêt était assuré. Or, l'agent jugea que cela constituait une source de revenu, même si l'homme soutenait qu'en pratique il n'en tirait aucun gain, à proprement parler. La cause a été portée au tribunal d'appel qui a donné raison à l'agent. Cet homme aurait tout

de même dû être assisté en attendant que son cas soit réglé parce qu'il n'avait pas suffisamment pour vivre.

[77]

Si le principe d'interrompre l'assistance en attendant le verdict du tribunal est valable, comment expliquer alors que dans d'autres cas, comme lorsqu'un policier ou un juge est accusé d'inconduite, sa rémunération se poursuit — son salaire pouvant même être payé durant des années — en attendant que la cause soit entendue ?

Le système d'appel est un ensemble de longs processus ardues qui, dans bien des cas, ne seraient pas nécessaires si les dirigeants acceptaient de revoir les décisions.

Un bon moyen de remédier à la situation serait d'embaucher, dans chaque bureau d'aide sociale, un professionnel d'expérience qui serait à même de réviser les situations complexes et de rendre un jugement. Ce système pourrait remplacer le tribunal d'appel pour les cas ordinaires, et ce serait moins coûteux et plus efficace.

a. Enlever tout moyen de défense

[Retour à la table des matières](#)

L'État impose un système compliqué à deux paliers aux demandeurs d'assistance. La première étape est un examen sommaire au téléphone, qui leur fournit une réponse probable. S'ils insistent, ils ont droit à une rencontre en personne, puis à une réponse écrite.

Il s'agit donc d'un système double : officieux et officiel. Il est difficile, dans le premier cas, de faire appel, puisqu'il ne s'agit que d'une décision probable. Le mal-aimé doit donc attendre de recevoir une décision définitive, mais cela peut prendre plusieurs jours, car il doit d'abord demander une rencontre personnelle avec un agent.

La situation suivante illustre comment, à l'occasion, le processus peut être complètement bâclé. Une dame avait fait une demande d'assistance et son agent lui avait dit au téléphone qu'elle n'y était pas admissible. Quand elle a voulu porter cette décision en appel, il [78] s'est senti mal pris, puisque jusque-là, tout le processus s'était déroulé verbalement. Il lui a donc fait parvenir un formulaire de de-

mande d'assistance pour officialiser sa démarche, en y joignant un formulaire de demande d'appel. Il lui demandait de signer les deux formulaires vierges et de les lui retourner. Étrange procédure, n'est-ce pas ? Faire remplir une demande d'assistance à ceux qui décident d'aller en appel, et leur faire signer des formulaires vierges !

Si l'aide lui est refusée, le mal-aimé peut faire appel de la décision. Il doit tout d'abord exposer son dossier à un réviseur, mais celui-ci n'est nul autre qu'un collègue de travail de l'agent qui a rejeté sa demande. Peut-on alors s'étonner que dans la presque totalité des cas, le réviseur et l'agent soient du même avis ? Cette étape onéreuse et inefficace ne sert qu'à retarder l'accès au tribunal d'appel d'environ deux semaines.

Le mal-aimé devrait avoir l'occasion d'examiner, avant sa comparution, toute preuve que l'État compte utiliser pour justifier le refus d'assistance, mais cela n'est pas possible parce que certains éléments qui figurent dans son dossier ne seront révélés que durant l'audience. Il ne pourra donc pas se préparer à l'avance pour défendre sa cause, et pire encore, certaines informations ne seront pas dévoilées du tout, même au tribunal.

Par exemple, il est arrivé un jour l'incident suivant. Un représentant de l'État a volontairement omis de divulguer deux lettres qu'une dame avait à son dossier et qui auraient pu faire pencher la décision du tribunal en sa faveur, s'il avait pu en prendre connaissance.

Normalement, les preuves retenues contre une personne lui sont remises au préalable pour qu'elle puisse préparer des arguments pour se défendre. N'est-ce pas là une règle de justice naturelle qui devrait également s'appliquer à l'aide sociale ?

[79]

Le droit à l'information se trouve ainsi lésé. Comment le mal-aimé peut-il savoir si les preuves accumulées contre lui sont réelles et si ses détracteurs sont dignes de confiance ? Qui peut affirmer que l'enquêteur a agi équitablement quand il a recueilli les pièces justificatives, que celles-ci sont véridiques et qu'elles sont présentées de façon juste ? A-t-il tenu compte de l'ensemble de la situation ? Même durant l'audience, le mal-aimé n'aura pas droit à une copie du rapport d'enquête et aux preuves qui pèsent contre lui.

Un jour, lors d'un procès, le représentant de l'État a retiré un document qu'il venait de remettre à l'appelant sous prétexte qu'il s'agissait d'une séance à huis clos et qu'il n'avait pas le droit de le conserver. C'était un argument tout à fait absurde, d'autant plus qu'il aurait pu, immédiatement à la fin de l'audience, en réclamer une copie par l'entremise d'une demande d'accès à son dossier !

Le tribunal d'appel n'est pas obligé de s'en tenir à la preuve, ce qui fait que le représentant de l'État peut traiter de documents sans que le mal-aimé ne puisse les voir et les contester. Pouvez-vous imaginer un système destiné aux mieux nantis — ou même à l'ensemble de la population — dans lequel on ne fournirait pas aux intimés toute l'information que possède la partie adverse ? Les défendeurs ont normalement droit à un exposé des faits, et tous les renseignements pertinents doivent être remis à chaque partie, comme les règles de la justice naturelle l'exigent.

Il est vrai que les mal-aimés peuvent présenter des documents comme preuves à l'audience, faire entendre leurs arguments et poser des questions, mais sans les conseils et le soutien d'un représentant personnel payé par l'État, ils ne font pas le poids contre la partie adverse qui arrive les bras chargés de documents. Amener comme conseiller un ami ou un parent n'est pas suffisant, car ces personnes ont souvent autant de difficulté que les mal-aimés à s'exprimer et à naviguer dans la bureaucratie.

[80]

Il n'est pas normal non plus qu'une partie des décisions prises par l'État ne puissent être portées en appel. Par exemple, une décision au sujet de prestations versées en trop devrait pouvoir l'être, car le trop-perçu lui-même — dans certains cas — est contestable, autant que le montant du remboursement.

Or, l'État a établi par une règle administrative que le droit d'appel serait interdit dans les cas de trop-perçus, d'articles de besoins essentiels, de situations d'urgence et d'invalidité, alors que la loi ne l'exclut qu'en deux occasions : quand il est question de dossiers séparés et de prestations d'urgence. Il est plutôt rare de constater une telle situation, où une règle administrative outrepassa les limites de la loi, et pire encore, où l'État ne fait rien pour y remédier !

b. Un système d'espionnage

[Retour à la table des matières](#)

Peu de gens sont conscients que les mal-aimés doivent se soumettre à l'examen d'inquisiteurs qui vérifient annuellement leurs conditions de vie et qui font enquête lorsque des soupçons planent. Si ceux-ci faisaient suite à des plaintes déposées formellement et que les mal-aimés pouvaient en prendre connaissance et s'expliquer, l'État ne ferait pas d'enquêtes inutiles, mais l'information provient des délations.

Mais l'État compte sur les délateurs, qu'il reçoit à bras ouverts dès qu'ils ont la moindre information. Ainsi, certains individus guettent continuellement leurs voisins et se font un devoir presque religieux d'écrire des rapports sur eux. Il suffit qu'un homme rôde aux alentours pour que les délateurs se mettent à l'oeuvre. Au minimum, l'État devrait agir de la même façon avec les mal-aimés qu'avec ses espions, pour qu'il y ait un semblant d'équilibre, mais il devrait aussi instaurer comme politique de n'enquêter qu'à la suite de plaintes formelles.

[81]

La délation est donc un rapport fourni par un individu, dans la clandestinité, au sujet de son voisin ou d'une connaissance, dans le but de lui faire du tort en lui faisant perdre son assistance. La malveillance est toujours un motif, mais elle est parfois aussi accompagnée d'un sentiment de jalousie ou d'un désir de vengeance. Chose certaine, la délation n'est jamais pratiquée dans le but de venir en aide à son prochain, et elle n'est pas non plus inspirée par le souci que les fonds publics soient mieux dépensés.

Dans la plupart des cas, les délateurs se plaignent qu'un tel vit avec un autre, que l'ex-conjoint est toujours dans les parages, ou encore que certains revenus ne sont pas déclarés. Dès que l'État reçoit ce genre d'information, il procède aussitôt à une inquisition. Le tiers de ces enquêtes se terminent par une interruption abrupte de l'aide sociale.

Que le processus d'inquisition soit troublant ou non pour le mal-aimé, cela n'émeut guère l'État, pas plus, d'ailleurs, que si on lui dit que le traumatisme était tel que l'individu a dû être hospitalisé en psychiatrie. L'État ne montrera aucune forme d'empathie. Au contraire, il ira jusqu'à se féliciter que cette inquisition ait pu avoir un tel effet, tout en souhaitant qu'elle servira d'exemple aux autres.

En indiquant le nombre de délations reçues et d'enquêtes effectuées, l'État pourra satisfaire ceux qui se plaignent que trop de gens abusent de l'aide sociale et qui réclament plus de répression. L'État doit établir des mesures de contrôle pour assurer le bon emploi des fonds publics et exercer une vigilance pour prévenir les abus : cela semble évident. Le problème commence quand les contrôles dépassent les bornes du raisonnable, et qu'il se produit une injustice plus grave encore que celle causée par l'abus.

Le système d'aide sociale doit bien sûr maintenir son intégrité, mais l'État doit également préserver la dignité des citoyens et les prémunir contre les sévices.

[82]

c. Les enquêtes tyranniques

[Retour à la table des matières](#)

La loi confère à l'État le pouvoir de mener des enquêtes auprès des personnes qui reçoivent de l'aide sociale, pour établir si ces gens ont réellement droit à l'aide qui leur est consentie. Personne ne peut contester cette pratique — qui est tout à fait légitime et nécessaire pour prévenir l'abus des fonds publics — et fort de ce pouvoir, l'État embauche des individus et leur confie la charge d'enquêter.

Les inquisiteurs de l'aide sociale sont toutefois de véritables tyrans : des gens qui ont reçu le mandat de fouiller sans réserve la vie des mal-aimés, et de pousser leurs questionnements aussi loin que possible. Ces techniques nous rappellent les tactiques d'interrogatoire utilisées à la prison de Guantanamo.

Dans certains cas, l'enquêteur s'acharne à tenter d'extorquer un aveu. Dans d'autres, par contre, il emploie une approche plus sour-

noise, laissant entendre au citoyen que rien ne peut lui arriver, car son rôle se limite simplement à rédiger un rapport de visite.

Souvent, il se présente sans s'annoncer, en prétendant vouloir uniquement procéder à une vérification de routine. Or, celle-ci s'avère finalement être une enquête, déguisée sous un faux nom. Il prendra des dépositions et fera signer des déclarations sous la contrainte, sans remettre au mal-aimé une copie de ce qu'il a signé, sans doute de peur qu'après son départ, celui-ci y découvre des inexactitudes.

Parce qu'ils sont terrifiés à l'idée de perdre leur assistance, les mal-aimés sont prêts à signer n'importe quoi : ils ne sont donc pas aptes à faire des déclarations. Ces personnes sont vulnérables, et les enquêteurs le savent bien et ils exploitent leur fragilité émotionnelle.

Le système d'inquisitions se déroule bien entendu au vu et au su de l'État : il dépend du système de délation décrit plus haut. Comme pour celui-ci, le gouvernement s'appuie sur les citoyens antipathiques aux pauvres, qui réclament constamment des [83] enquêtes à répétition pour mettre fin à l'abus qu'ils disent observer tous les jours.

Les mal-aimés — qui font l'objet d'enquêtes fréquentes — sont des personnes de bonne foi, des bénéficiaires de l'aide sociale qui vivent continuellement des périodes troubles, en raison des contraintes qui pèsent sur elles. Dans leurs yeux, les enquêteurs deviennent des bourreaux qui tiennent leur vie entre leurs mains.

Comment l'État en est-il arrivé à permettre à ses employés de s'immiscer aussi loin dans la vie privée des citoyens, sans avoir aucun mandat de la cour pour le faire ? C'est un mystère. Peut-être est-ce une soif de contrôle qui a dégénéré en une véritable oppression que les citoyens auraient dû dénoncer ?

Dans bien des cas, le pouvoir dont les enquêteurs s'arrogent outrepassa celui de la police. Celle-ci, en effet, évite normalement d'entrer chez quelqu'un, de discuter ouvertement des accusations qui pèsent contre lui en présence d'autres personnes, d'exiger l'accès à toutes sortes de données financières et de saisir ces documents, sans avoir au préalable un mandat de fouille et de perquisition.

Dans les cas d'aide sociale, les inquisitions se font sous le coup de l'intimidation, du chantage et de l'extorsion, sous peine de mettre fin à l'assistance en cas de refus — un véritable abus de pouvoir, quoi !

Le code d'éthique — auquel les enquêteurs sont astreints — atteste qu'ils doivent faire preuve de respect et éviter toute menace, mais l'État a bien pris soin de n'établir aucune limite quant à leur mode d'interrogatoire. L'interdiction de faire signer des documents sous la contrainte, par exemple, n'y apparaît pas.

Malheureusement, les mal-aimés sont réellement, aux termes de la loi, des citoyens de deuxième classe. Ainsi, ils ne jouissent pas des [84] mêmes droits civiques que ceux reconnus aux autres citoyens, comme s'il était normal — parce qu'ils reçoivent une aide de l'État — de leur faire subir autant de contrôles, d'investigations et de répression.

Le système d'enquêtes devrait lui-même faire l'objet d'une enquête, puisque les citoyens sont soumis à la tyrannie et que leurs droits civiques les plus élémentaires ne sont pas respectés, mais l'État pourrait bien accepter de le faire tout en demandant aux enquêteurs de s'enquêter eux-mêmes !

d. Un traitement cruel et inusité

[Retour à la table des matières](#)

Les enquêteurs usent de mesquineries pour prendre les mal-aimés en défaut. Ils leur demandent, par exemple, de leur fournir toutes leurs dépenses en détails. Les mal-aimés sont loin de se douter qu'il s'agit en fait d'un stratagème qui se retournera contre eux, car après qu'on leur ait dévoilé la liste, les enquêteurs concluent que de l'argent supplémentaire doit leur être fourni illégalement, car il est impossible d'assumer autant de dépenses avec les maigres allocations qui leur sont versées. De retour au bureau, ils recommanderont aux agents de mettre fin à leur assistance. Les mal-aimés sont piégés. Ils croyaient sûrement qu'en montrant le total de leurs dépenses, ils pourraient peut-être bénéficier d'une augmentation de leur assis-

tance. Ils sont souvent trop honnêtes pour croire que quelqu'un les piégerait...

En recevant de l'enquêteur une déposition — souvent signée sous l'effet de l'intimidation — l'agent s'empresse aussitôt d'aviser le mal-aimé que son dossier est désormais fermé, puisqu'il vient de découvrir qu'il a reçu en aide sociale des milliers de dollars en trop. « Merci de nous retourner votre carte médicale », ajoutera-t-il laconiquement. Et pour finir, il réclamera ensuite le remboursement d'une forte somme d'argent, comme si cela n'était qu'un simple billet de contravention.

[85]

L'enquêteur est fier de son pouvoir arbitraire et il s'en sert habilement : il a le goût du pouvoir et il intimide. Il menace les femmes en leur disant qu'elles pourraient devoir aller en prison ; elles se mettent à pleurer et les enfants sont terrifiés... Dans un cas, un enquêteur a expliqué à une mère de famille — devant ses enfants — qu'elle pourrait être poursuivie et purger une peine d'emprisonnement, si elle s'hasardait à faire une fausse déclaration. Évidemment, cela a eu l'effet d'une bombe sur les petits enfants. Complètement perturbés, ils étaient sûrs que leur mère allait être emmenée en prison. Qu'il s'agisse de grossières erreurs de jugement ou d'abus de pouvoir flagrants, peu importe : l'effet dévastateur est le même.

Si les visites des enquêteurs sont intimidantes et bouleversantes pour les parents, elles le sont encore plus pour les jeunes enfants : ils fondent en larmes et se cramponnent à leurs parents, les sentant désespérés. Dans bien des cas, effectivement, les parents sont complètement atterrés, ne sachant ni qui sont les auteurs de la délation, ni quel était leur mobile, ni ce que cherchent les enquêteurs et encore moins ce qui peut arriver à l'aide financière qu'ils reçoivent.

Les mal-aimés vivent dans leur réalité propre : un monde de secrets, de nervosité et de panique occasionnelle : pas étonnant que l'insécurité des parents se répercute sur les enfants.

Les gens pensent que logiquement, si les mal-aimés n'ont rien à se reprocher, ils n'ont donc rien à craindre : ils peuvent dormir tran-

quilles. Mais ceux-ci réagissent comme des citoyens qui se font arrêter par la police pour une inspection de routine : ils savent bien qu'à force de chercher, les policiers trouveront quelque chose qui n'est pas tout à fait en règle. L'expérience est toujours déplaisante et stressante.

Il n'est pas rare que les enquêteurs disent aux mal-aimés : « Vous ferez l'objet d'une étude pendant les prochains mois ». Il est facile [86] d'imaginer à quel point ils sont angoissés pendant qu'on les fait languir dans l'incertitude. Ils ne savent jamais si l'État va mettre fin à leur assistance — et si oui, à quel moment — ni pour quel motif : ils ne savent même pas ce qu'il cherche exactement ! Si encore on les accusait d'un acte criminel, ils sauraient qui les accuse de quoi, mais il s'agit ici de plaintes anonymes faites par des gens mal intentionnés, simplement dans le but de leur faire du mal ou de régler des comptes.

Quant aux enfants, on s'attendrait à ce que l'État — qui doit voir à leur protection — soit troublé par de telles pratiques, mais il n'en fait aucun cas. Il se cache derrière un mur de rationalisation ou s'en sort avec une promesse vague d'examiner la situation.

Du point de vue des enquêteurs, plus ils prennent de citoyens en défaut, plus ils ont le sentiment de bien s'acquitter de leurs tâches, voyant dans les économies qu'ils font réaliser à l'État une forme de patriotisme. À mesure que le temps passe, ils deviennent de plus en plus audacieux et téméraires dans leur approche, se croyant investis de la mission d'agir comme des gendarmes sociaux.

Le mal-aimé n'aura jamais accès aux dépositions des délateurs, ni aux rapports de l'enquêteur, même si l'aide qu'il reçoit est interrompue et qu'il se présente en appel. Puisqu'il est incapable de se préparer et d'interroger l'enquêteur sur le bien-fondé de ses preuves, les audiences sont toujours des processus bidon qui baignent dans l'opacité.

Le comble, c'est que l'État interdit au mal-aimé de faire appel de la décision d'un trop-payé — en d'autres mots, il y a une présomption d'infailibilité quant à l'enquêteur. Les règles de justice naturelle, telles que l'accès à la preuve, l'obligation d'entendre les argu-

ments des deux parties et le droit de chaque partie d'interroger l'autre, sont brimées, pour ne pas dire complètement violées. Le système joue définitivement en faveur de l'État et de ses employés.

[87]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

Chapitre 7

RECOMMENCER À LES AIMER

[Retour à la table des matières](#)

Durant les années 70 et 80, l'État se faisait un devoir — et un honneur — d'informer les citoyens au sujet des ressources mises à leur disposition. C'était l'époque où les mal-aimés étaient traités comme des bien-aimés. On trouvait aussi tout à fait convenable et légitime qu'un employé de l'État représente les intérêts de son client contre le gouvernement, lui donne le bénéfice du doute et le protège d'un système souvent impitoyable.

Certaines délicatesses se sont perdues en cours de route, comme le fait de prévenir un citoyen avant de transférer son dossier à quelqu'un d'autre, pour éviter toute confusion, l'accompagner au tribunal d'appel ou l'aider à écrire des lettres. Serait-ce rêver en couleurs que d'espérer qu'un jour, on revienne à ces bonnes habitudes ?

Malheureusement, le tableau actuel est presque parfaitement inversé. L'État montre peu d'empressement à secourir les nécessiteux, même lorsqu'un danger les guette. Il a remplacé la diligence par le contrôle, et l'exercice du jugement discrétionnaire par des politiques rigides, insensibles, et parfois insensées.

Souhaitons qu'un jour, le Nouveau-Brunswick aura un gouvernement visionnaire qui décidera d'améliorer les relations entre l'État et ses citoyens dans le besoin en s'occupant des mal-aimés. Ce jour-là, ces derniers ne craindront plus de s'adresser à lui : ils se sentiront à l'aise d'appeler les agents de l'aide sociale sans avoir peur de se faire rabrouer, en sachant qu'on les écouterait.

[88]

Voir la personne pour ce qu'elle est dans sa totalité et agir dans le respect de ses droits et de sa dignité, c'est le seul moyen de lui faire justice. Autrement, ce n'est pas la traiter, elle, mais c'est soigner son bras, sa jambe, l'une de ses factures ou l'aider à traverser une période quelconque, chaque chose de façon isolée.

Traiter une personne globalement est d'autant plus important si toute sa famille est en crise, comme cela arrive souvent quand un événement presque banal dégénère parce que les services sont absents ou inaccessibles. Après quelques heures sans intervention, un incident relativement commun peut devenir une épreuve majeure pour une famille et être la source d'une profonde détresse. Si l'État pouvait intervenir plus rapidement, combien de crises pourraient se résorber beaucoup plus facilement ! Pourquoi faut-il attendre que les gens n'en puissent plus et qu'ils doivent se rendre à l'urgence pour recevoir des services sociaux ?

Tâchons aussi de régler une fois pour toutes la question des permissions écrites — réclamées à tout bout de champ — qui empêchent les professionnels d'aider les gens dans le besoin. Que l'État adopte des mesures permettant aux agents de l'aide sociale et à ceux qui travaillent en santé mentale, en probation et dans d'autres domaines de se parler librement pour venir à la rescousse des mal-aimés !

Personne ne devrait dormir tranquille quand un dossier est fermé prématurément, ou pire encore, quand il n'est pas ouvert du tout, faute de consentement. S'il faut craindre quelque chose, que ce soit le risque de ne pas assister les citoyens en danger, plutôt que celui de brimer leur droit à la confidentialité !

a. Secourir les mal-aimés, c'est assurer la paix

[Retour à la table des matières](#)

Tout au long de cet ouvrage, nous avons montré à plusieurs reprises combien l'équité est mal servie actuellement. C'est [89] pourtant par elle que l'État peut le mieux assurer la paix sociale au sein de la population.

Nous avons vu qu'à certains moments, le climat peut devenir extrêmement tendu pour les mal-aimés. Quand leur revenu ne permet plus de vivre décemment et de répondre à leurs obligations financières, leur condition devient critique. Par ses interventions, l'État peut soulager la pression et ainsi faire en sorte que des situations — qui normalement seraient laissées sans issue — soient examinées et traitées.

Les jeunes qui sont sans emploi, qui ont des problèmes psychologiques, qui n'ont pas assez d'argent pour vivre de façon autonome, qui n'ont pas de moyen de transport, qui ne mangent pas à leur faim, qui ne peuvent payer leurs dettes d'études et qui n'ont pas un seul loisir ne voient aucune porte de sortie et se découragent. Des interventions pourraient faire la différence entre avoir la force de traverser les épreuves ou lâcher prise.

Il y a quelques années, dans la Péninsule acadienne, des personnes désespérées se promenaient avec des fusils et des cartouches dans le coffre de leur voiture : un signe certain que la paix sociale était menacée. Les mal-aimés ne sont pas violents de nature, mais si on les prive trop longtemps de la dignité qui leur revient, cela peut changer.

Certains pauvres voient dans les faibles allocations de l'aide sociale une volonté délibérée de l'État à vouloir les décimer. Ils ont raison, car ils ne voient plus de moyens de s'en sortir : à toutes les portes auxquelles ils frappent, on leur dit qu'on ne peut rien faire pour les aider. Ne laissons pas la mort devenir la seule solution à leurs problèmes. L'État peut faire beaucoup mieux !

Grâce à des interventions sociales, il est possible d'éviter des tragédies. Les services d'aide personnelle sont une soupape bénéfique pour les personnes qui vivent de grandes difficultés.

[90]

b. Moins de claques, plus de bises

[Retour à la table des matières](#)

En plus d'assurer aux mal-aimés un revenu suffisant, l'État devrait manifester davantage de sollicitude à leur égard en assumant pleinement son rôle tutélaire. Pour cela, il faut qu'il aille au-devant des problèmes, plutôt que d'attendre que les situations dégénèrent, comme il le fait actuellement. S'il attend que les mal-aimés réclament et insistent avant de répondre à leurs demandes, il risque d'être trop tard pour certains.

Au fond, l'État devrait donner à tous les citoyens la même attention. Pourquoi ne ferait-il pas preuve d'autant de diligence envers les mal-aimés qu'envers les bien nantis et les notables ? À eux, il remet certainement une copie des documents qu'ils signent !

Si la qualité des services était la même, qu'ils soient destinés à l'ensemble de la population ou réservés aux mal-aimés, l'État ferait déjà un grand pas de l'avant. Quand un citoyen envoie une demande au Régime de Pensions du Canada et qu'elle est refusée, il prend bien soin de lui remettre un formulaire de révision et les explications détaillées l'informant comment procéder. Pourquoi n'en ferait-il pas autant quand il s'agit d'un refus d'aide sociale ? Pourquoi ne pas faire immédiatement parvenir aux requérants le formulaire d'appel avec la lettre de refus, pour sauver du temps et des tracas ?

Et puis, l'État ne pourrait-il pas remettre automatiquement aux mal-aimés des copies des documents qui les concernent, sans qu'ils n'aient besoin de les réclamer explicitement ? Voilà de petits services qui leur manifesteraient tellement de courtoisie et de chaleur humaine ! Et puis, pour une fois, il aurait l'air de les aimer, une surprise qui serait bien agréable pour des gens qui — trop souvent — se sont sentis détestés !

Un peu plus d'attention aux droits humains marquerait aussi un pas de l'avant. N'est-il pas possible de faire en sorte qu'une histoire [91] comme la suivante ne se répète jamais ?

Effrayée par l'État et ses inquisiteurs, une dame se sentait obligée d'appeler un agent pour savoir si elle avait la permission de recevoir sa fille, en visite, durant la fin de semaine. Elle craignait que ses voisins la dénoncent en disant qu'une autre personne vivait avec elle, et qu'elle fasse ensuite l'objet d'une enquête qui pourrait lui faire perdre son assistance ! Le pire dans cette histoire, c'est que — par mesure de précaution — elle avait demandé à sa fille de ne pas dormir chez elle pendant sa visite pour ne pas avoir de problèmes avec l'État.

N'est-il pas évident, par une telle situation, que la condition sociale s'est gravement détériorée avec les années ? L'État peut-il détenir un pouvoir quasi absolu sur la vie des citoyens ?

Une société, dans laquelle un individu doit demander à l'État s'il peut recevoir son enfant — en s'assurant de ne pas l'inviter à coucher — de peur de perdre ses allocations, n'a-t-elle pas atteint un niveau de contrôle absolument aberrant ? Faudrait-il être surpris si de tels abus de pouvoir conduisent à des troubles sociaux ?

L'État doit assainir ses rapports avec les citoyens, en commençant par interdire à ses employés d'utiliser des tactiques terroristes : les citoyens vivront alors moins dans la peur. Ils regagneront peu à peu des sentiments de liberté et de confiance, et l'assurance d'être traités en toute équité. C'est seulement à ce moment que la vie citoyenne sera réellement en santé.

[92]

SECOURIR LES MAL-AIMÉS
... en faisant une brèche dans le mur de la honte

CONCLUSION

Pour une éthique de l'aide sociale

[Retour à la table des matières](#)

Depuis l'ère McKenna, le secteur des services sociaux, au Nouveau-Brunswick, s'est atrophié graduellement. Ce n'est pas par hasard que l'expression « bien-être social » a disparu : ce phénomène est symptomatique de l'affaiblissement de la protection sociale.

Le pire, c'est que les citoyens ont subi une lente dérive à laquelle ils se sont graduellement habitués. Comme le faisait remarquer Olivier Clerc, lorsqu'un changement s'effectue d'une manière suffisamment lente, il échappe à la conscience et ne suscite aucune réaction, aucune opposition, aucune révolte.

Les demandes d'aide sociale ne font qu'augmenter, même si l'État tente, par tous les moyens, de dissimuler cette réalité. Plutôt que de fournir un secours direct — ce qui rendrait la pauvreté plus visible — il préfère faire appel au don de soi et à l'aumône, mais ces formes de bienfaisance bloquent la route au progrès social.

Du point de vue des moins nantis, recourir aux banques alimentaires est le pas juste avant celui d'être forcés à manger dans les poubelles. Ce n'est certainement pas ce que souhaite l'ensemble des citoyens.

L'État doit redonner à l'aide sociale un caractère professionnel pour éliminer les comportements inhumains et dégradants face aux mal-aimés. En somme, il doit promouvoir une éthique de l'aide sociale.

[93]

Une telle éthique devrait assurer non seulement d'éviter le mal, mais aussi de faire le bien, à commencer par l'adoption d'une attitude courtoise, serviable et chaleureuse à l'égard des mal-aimés. Ils ont, eux aussi, leur combat à mener et ils ont droit à l'aide publique en toute dignité.

Fin du texte