

Claude Snow [1948-]

Militant et travailleur social

Co-fondateur du Comité des 12 pour la justice sociale

Caraquet, N.-B.

(2015)

SENTIR L'ESPOIR

Cinquante histoires à succès

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.)

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.

Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2015, 97 pp.

[Autorisation formelle accordée par l'auteur le 19 avril 2016 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 4 août 2016 à Chicoutimi, Ville de Saguenay, Québec.

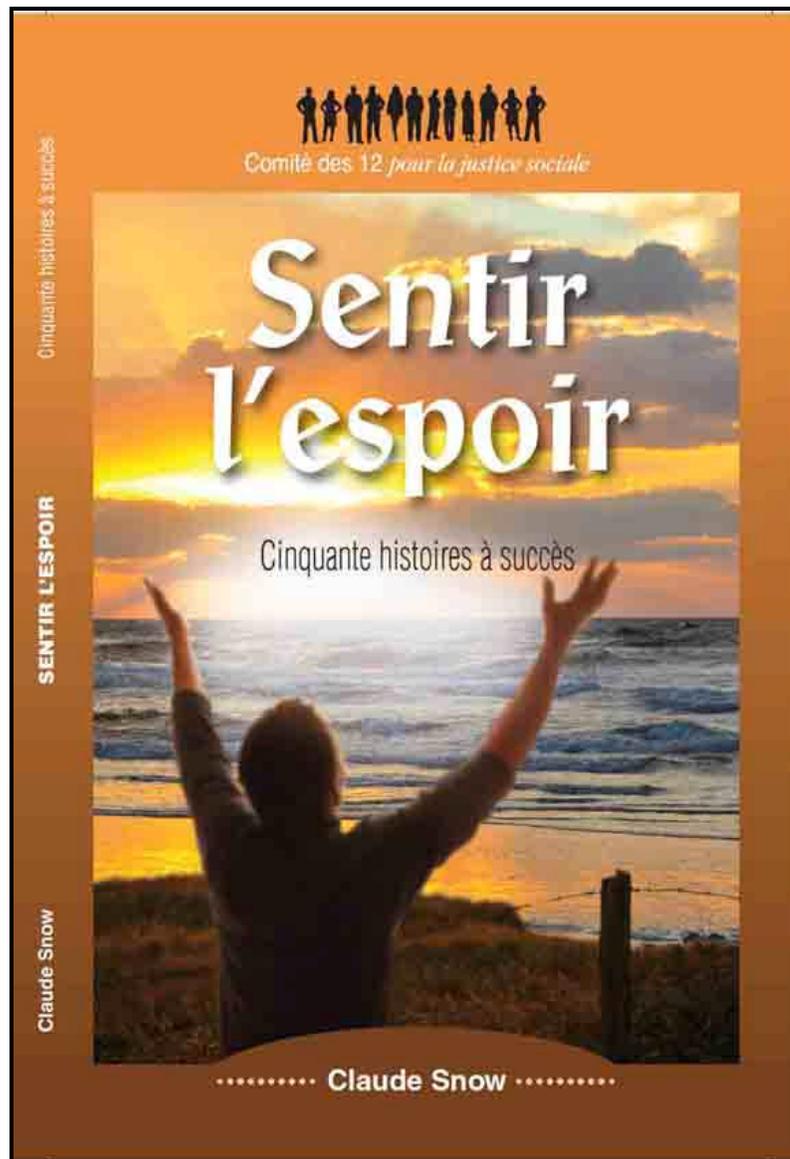


Claude Snow [1948-]

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

SENTIR L'ESPOIR

Cinquante histoires à succès.



Caraquet, N.-B., Comité des 12 *pour la justice sociale*, 2015, 97 pp.

Claude Snow

SENTIR L'ESPOIR

Cinquante histoires à succès

Comité des 12 pour la justice sociale
Caraquet (Nouveau-Brunswick), Canada

[4]

Profil du Comité des 12

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

Publications antérieures du Comité des 12

1. Défendre les moins nantis (2005)
2. Revendiquer est un art (2007)
3. Plaider pour la dignité (2008)
4. Secourir les mal-aimés (2009)
5. Rougir de honte (2010)
6. Drôlement cocasse (2011)
7. Marche la tête haute ! (2013)

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves

Marcel Arseneau, Adrienne Deveau, Monique Snow

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

[5]

*À ceux et celles dont la boîte de Pandore
laisse échapper de nombreux maux,
mais qui trouvent caché, tout à fait au fond,
un brin d'espoir qui leur permet de les supporter.*

[6]

[7]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.
Table des matières

[Quatrième de couverture](#)

[Présentation](#) [9]

[Avant-propos](#) [11]

Chapitre 1. [L'INCAPACITÉ](#) [14]

Les limitations sur le plan intellectuel [19]

Les limitations sur le plan émotionnel [23]

Les limitations sur le plan fonctionnel [30]

Les limitations multiples [40]

Chapitre 2. [LES FORCES SOCIALES](#) [44]

Le manque de services publics [46]

Le secteur communautaire [49]

Les finances publiques [53]

L'abus de faiblesse [57]

Les fonctionnaires [66]

Chapitre 3. [LA REPRÉSENTATION](#) [73]

Des services professionnels [78]

Le facteur temps [85]

Une lutte acharnée [90]

[CONCLUSION](#) [95]

[8]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.

QUATRIÈME DE COUVERTURE

[Retour à la table des matières](#)

Le Comité des 12 défend la cause des moins nantis, mais plus particulièrement celle des incapables, c'est-à-dire des personnes dont les limitations sont multiples et invisibles et dont l'incapacité affecte le fonctionnement quotidien.

Dans ce livre, le Comité fournit de nombreuses histoires de personnes qui ont réussi, grâce à l'accompagnement de représentants, à se faire entendre et obtenir gain de cause.

Le livre fait état également des dispositifs mis en œuvre par l'appareil public pour faire face au problème de l'incapacité, mais surtout, du travail méthodique et acharné des représentants personnels qui accompagnent les incapables dans leurs démarches d'affirmation et leur quête de dignité.

[9]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.
PRÉSENTATION

[Retour à la table des matières](#)

Institué en 1993 dans la Péninsule acadienne, le Comité des 12 a pour mission de contribuer à l'évolution des politiques sociales au Nouveau-Brunswick, afin qu'elles soient mieux adaptées aux réalités des personnes dans le besoin.

Ses méthodes d'intervention renferment trois volets : la représentation personnelle, l'écriture publique et la défense collective.

La *représentation personnelle* consiste à défendre les personnes délaissées, ces personnes à risque qui n'ont souvent aucune voix ou qui ne sont pas entendues même lorsqu'elles en ont une. Leur défense se fait par une démarche d'accompagnement professionnel visant à leur obtenir l'assistance dont elles ont besoin.

L'*écriture publique* consiste à rédiger des lettres et remplir des formulaires pour les citoyens incapables de le faire. Le Comité les encourage à plaider leur cause par écrit, plutôt que par la parole.

La *défense collective*, quant à elle, est une démarche de revendication dont le but est d'élargir l'accès aux services publics. Pour ce faire, le Comité examine une politique sociale à la fois, interrogeant l'appareil public et sensibilisant l'État à la nécessité de corriger les politiques néfastes.

[10]

Le Comité est appelé à défendre et à représenter les moins nantis dans un souci de transparence, d'équité et de dignité. Son travail de critique social a pour effet de faire avancer les causes humanitaires et d'élever les incapables au rang de citoyens honorables.

Il est certain que ce travail dérange et incommode, mais aucun progrès social n'est possible si on ne réclame des changements à cor et à cri, ce qui cause immanquablement du remous sur le plan des attitudes et désinstalle les consciences tranquilles.

[11]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.
AVANT-PROPOS

[Retour à la table des matières](#)

« *Sentir l'espoir* », deux mots qui résument à eux seuls l'essentiel de notre propos. Ce sont les mots mêmes que prononçait un jour un type, à la fin d'un long entretien qui avait été particulièrement laborieux. Aucunement scolarisé et peu communicatif durant la rencontre, il s'est tout de même exclamé en franchissant le seuil de la porte : « *Ça sent l'espoir, ici !* »

Ces mots ont inspiré le présent livre. Remarquez bien le verbe « *sentir* ». Chez les personnes peu scolarisées, comme lui, le côté sensitif l'emporte sur le cognitif. Il n'a pas dit qu'il « *savait* », « *croyait* » ou « *pensait* », mais qu'il « *sentait* ». Tout se joue sur le plan du senti ; pour ces gens, l'intuition est l'unique mode de perception.

Le second mot, « *espoir* », est encore plus fort. Ceux qui ont peu de moyens d'exprimer leur détresse et qui ne peuvent se défendre contre l'injustice par la voie de l'expression verbale ou écrite finissent par douter qu'un jour, ils s'en sortiront. Une écoute attentive, suivie d'actions revendicatrices bien ciblées, devient pour eux porteuse d'une lueur d'espoir, un sentiment exaltant.

Nous examinerons d'abord la question de l'incapacité sous ses divers angles ; ensuite, nous aborderons les mesures que doit prendre la société pour y faire face. Enfin, en troisième partie, nous présenterons une analyse du travail de représentation personnelle.

[12]

Tout au long de notre exposé, nous désignons par le terme « *incapables* » les personnes qui ont des limitations multiples et invisibles. Ce terme a une connotation péjorative, il va sans dire, mais il est encore mieux que celui qu'utilise la loi, qui fait référence à « l'infirmité ».

La méthode que nous favorisons pour accompagner les incapables est celle de la représentation personnelle. Celle-ci a pris du galon au fil des années, au point d'occuper une place primordiale parmi nos divers modes d'intervention, qui comprennent aussi l'écriture publique et la défense collective. En réalité, ces trois formes d'intervention se complètent, puisque les limitations prennent naissance dans les vulnérabilités individuelles, mais elles nous obligent cependant à déterrer les lacunes structurelles et à scruter l'idéologie politique.

Le travail de représentation, comme nous le verrons, se bute à de nombreux affrontements, embûches et pièges. L'employé de l'État, par exemple, s'évertuera à trouver des moyens de priver les citoyens de leur droit d'appel, ou bien il jouera sur les mots pour les duper. Il refusera aussi qu'un représentant intervienne de façon neutre pour régler les conflits qui l'opposent aux citoyens assistés.

En voulant museler les représentants par des réponses insipides et des formules vides de sens, qui frisent souvent la restriction mentale, l'employé ne fait que fouetter davantage leur ardeur. Après tout, ce sont les conditions existentielles des incapables qui sont en cause, et dans bien des cas, leur subsistance dans la dignité dépend des employés de l'État.

Dire que ce travail est intéressant et stimulant est euphémique, puisqu'il baigne en réalité dans un fond d'acrimonie. Le lien qui unit les représentants à l'État est faible. Les débats sont âpres, tant sur le plan politique qu'administratif ; l'encadrement législatif est directement en cause, tout comme le sont l'idéologie politique et l'organisation administrative.

Il est nécessaire de s'atteler à ouvrir les portes fermées si l'on veut assurer à tous les citoyens la même dignité, mais cela ne se [13] fait pas sans peine. D'aucuns minimisent l'état des choses en affirmant que

notre analyse de la situation est alarmiste, alors que d'autres, plutôt défaitistes, nous traitent de chevaliers des causes perdues.

Nos luttes se terminent rarement par des triomphes éclatants et des acquis définitifs. Parfois, nous faisons une percée et nous croyons avoir fait trois pas de l'avant, mais aussitôt après, l'État trouve un moyen de nous en faire faire deux en arrière. Ce qui nous console, c'est que mathématiquement, nous avons un pas d'avance sur lui, mais pour garder cette distance, il faut travailler sans répit et contrecarrer les forces opposées qui ne sont jamais très loin. Et puis, il faut parfois plusieurs années avant que nos efforts ne se traduisent par un véritable gain.

En définitive, c'est la persistance des représentants qui s'avère être leur meilleure alliée. À force d'insister, ils réussissent à ramollir les cœurs et à faire délier les cordons, comme le feu qui ramollit le fer, mais dans le cas de la représentation personnelle, dès que la flamme s'éteint, l'État reprend ses bonnes vieilles habitudes et durcit à nouveau le ton.

Nous n'aurons peut-être jamais la satisfaction de voir le progrès social que nous souhaitons, mais nous sommes convaincus qu'il en restera toujours quelque chose, comme les vagues qui, à marée montante, laissent leurs traces sur la berge.

Claude Snow

Caraquet, Nouveau-Brunswick

1^{er} mai 2015

Nota : Nous présentons dans ce livre une cinquantaine d'histoires à succès. Les personnages ont des prénoms, pour montrer qu'ils ne sont pas une bande d'anonymes sans visage et sans histoire, mais des citoyens à part entière. Les prénoms utilisés sont donc fictifs et toute ressemblance ou coïncidence avec des personnes réelles n'est que le fruit du hasard.

[14]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.

Chapitre 1

L'INCAPACITÉ

J'aime leurs faiblesses, et l'énergie qu'ils mettent à lutter contre les difficultés qu'ils rencontrent, avec leurs quelques moyens. (Frédérique Lorient)

[Retour à la table des matières](#)

Les *incapables* – nous les appelons ainsi – doivent livrer un combat sur trois fronts : d'abord contre leur propre nature, puisqu'ils ont de la difficulté à penser, à comprendre, à parler et à écrire ; contre la société qui saisit mal les effets de leurs limitations fonctionnelles ; puis enfin, contre le monde de la technologie et de l'informatique qui place une barrière entre eux et les services publics dont ils ont besoin.

Quoique cela puisse paraître étrange, la plupart d'entre eux s'en tirent relativement bien sur le plan financier en raison des paiements de transfert – sous forme d'assistance, de pensions et de prestations –, ce qui leur permet de se procurer les ressources nécessaires pour s'assurer un minimum vital.

En général, ils sont aussi capables d'accéder aux soins et services nécessaires pour se maintenir en santé. Et dans les milieux ruraux, ils peuvent compter, la plupart du temps, sur leurs proches pour se faire dépanner lorsqu'ils sont mal pris.

[15]

Là où ils éprouvent le plus de difficulté, c'est sur le plan de la capacité à se faire comprendre et à contrôler leur émotivité, deux formes de limitations qui les empêchent de s'organiser et de trouver où se diriger, quoi dire et quoi faire, en d'autres mots, d'être autonomes. Ces limitations, multiples et invisibles, affectent gravement leur niveau de fonctionnement et rendent pratiquement impossible l'intégration au travail, comme nous le verrons.

L'incapacité a évidemment un effet direct sur l'aptitude à l'emploi. Les exigences actuelles du marché du travail sont telles qu'il n'y a plus de place pour ceux qui sont peu scolarisés, qui ont une fragilité sur le plan émotif ou qui s'épuisent quand ils se trouvent dans une situation stressante. Les employeurs ont beau dire qu'ils leur donneront des tâches allégées dans le but de les amadouer et de toucher les subventions liées au retour à l'emploi, une fois au travail, les exigences sont les mêmes pour tous. Ceux qui sont les plus vulnérables flanchent et leur épuisement les conduit tout droit à la dépression et à l'anxiété. Les problèmes qu'ils avaient avant d'aller travailler n'en sont qu'amplifiés.

La réalité veut que la plupart des incapables ne soient pas en mesure de travailler, et ce, malgré les bonnes intentions de l'État qui souhaiterait bien les voir autonomes et autosuffisants. Leur niveau de fonctionnement est bien moindre que celui de la moyenne des gens. Ils s'en tirent relativement bien sur le plan financier et physique, mais ils sont appauvris sur les plans intellectuel, émotionnel et organisationnel, ce qui limite beaucoup leur fonctionnement quotidien.

Guylaine est ce genre de personnes qu'il est impossible de ne pas aimer. Elle a une force d'attraction hors du commun. Autant elle est expansive, attachante et intéressante, autant elle vit de graves problèmes sur le plan fonctionnel puisqu'elle ne comprend rien à la bureaucratie. Comme les fonctionnaires ne [16] s'attardent qu'à son apparence et la croient plus en forme qu'elle ne l'est, ils exercent beaucoup de pression sur elle pour qu'elle intègre le marché du travail, mais elle en est tout à fait incapable. Elle réussit à les faire reculer et à freiner leur acharnement, mais pour cela, elle doit leur apporter une bras-

sée de preuves, de rapports médicaux et d'attestations de tous genres, ce qu'elle ne peut fournir à moins d'avoir de l'aide.

Dans bien des cas, les services de dépistage sont trop faibles pour apercevoir l'éléphant dans la pièce. Les limitations des incapables sont pour la plupart invisibles, et l'État n'en est pas conscient, et par conséquent, il n'en tient pas compte. Il peut plus facilement composer avec les cas de « jambes cassées » qui se voient à l'œil nu. Dans le cas d'une fracture, il est facile de poser un diagnostic, d'appliquer un plâtre, puis de prévoir une période de convalescence et un retour au travail, mais lorsqu'il s'agit d'une limitation fonctionnelle invisible, c'est autre chose.

Et puis, la particularité des milieux ruraux n'est pas suffisamment prise en compte. Le soutien est plus fort dans les régions rurales qu'en milieu urbain. Il est plutôt rare, en milieu rural, de voir des itinérants mendier au coin d'une rue. Ils sont souvent hébergés – gratuitement, il va sans dire – par des proches, des amis ou des connaissances.

Curieusement, c'est précisément le fait que les gens reçoivent ces services sans frais qui leur cause le plus de problèmes. L'État a comme politique de vérifier le lieu de résidence de ceux qu'il assiste. Il cherche à savoir où ils demeurent, à quel prix et dans quelles conditions. S'il entend dire qu'un individu est hébergé gratuitement, il lui enlève le quart de son assistance en affirmant qu'il n'en a pas besoin !

La majorité des règles de la fonction publique sont concoctées par des planificateurs en fonction des milieux urbains, sans tenir [17] compte des pratiques établies dans les petites communautés rurales, comme le troc et l'échange de services.

Dans ces milieux, on trouve deux traits dominants dans la mentalité des gens : le dépannage mutuel et les frictions. On n'hésitera pas, par exemple, à prendre chez soi une famille qui a été victime d'un incendie ou à endosser le prêt personnel d'une connaissance, sans s'attendre à rien de plus qu'elle fasse ses paiements. Ou bien encore, on partagera volontiers avec ses proches et ses voisins la cueillette de petits fruits, du poisson ou de la viande sauvage. De telles pratiques, fondées sur la confiance et la bonne volonté, se voient rarement en milieu urbain. Par contre, ces gens peuvent se montrer très durs envers

ceux qui les ont floués, et la rancœur peut même se perpétuer d'une génération à l'autre.

Hermance survivait à peine avec ses deux enfants et comptait beaucoup sur Paul, son voisin. Il la dépannait en la conduisant ici et là puisqu'elle n'avait pas d'auto. Dans un élan de générosité, il lui avait même cédé un terrain gratuitement et endossé un prêt personnel pour qu'elle acquière une petite maison. Il n'en fallait pas plus pour que les fonctionnaires concluent à une cohabitation non déclarée et qu'ils mettent fin à l'assistance d'Hermance. En l'accompagnant au tribunal d'appel, son représentant démontra que les services rendus ne constituaient pas un lien de dépendance ni de cohabitation. Il réussit par ce moyen à faire infirmer la décision et rétablir son assistance.

Dans les milieux ruraux, les proches et les voisins agissent souvent comme intermédiaires entre les incapables et les fonctionnaires. Ils expliquent dans des mots plus simples et plus faciles à comprendre ce que disent les fonctionnaires. Le secteur privé n'agit guère mieux que ces derniers : lui aussi, il emploie [18] parfois des termes trop compliqués ou bien il correspond en anglais seulement.

Simone ne parlait que le français, mais elle réussissait tant bien que mal à se faire comprendre par son patron anglophone. Parce qu'elle souffrait de dépression, elle dut, à un moment donné, prendre congé de son travail en vue de se faire soigner. Elle prit soin d'en aviser son patron par l'intermédiaire d'un interprète. Son patron semblait avoir compris, mais il indiqua tout de même sur son relevé de départ qu'elle avait quitté son emploi volontairement. Les problèmes qui en ont découlé la déprimèrent encore plus, jusqu'au jour où son représentant expliqua enfin aux deux parties la source du malentendu. Une fois les pendules remises à l'heure, on lui versa les prestations de chômage auxquelles elle avait droit, à sa grande satisfaction.

La route à prendre pour obtenir de l'aide est jonchée de pièges, et à tout moment, les incapables risquent de perdre l'assistance qui leur est versée pour avoir transgressé l'une des mille règles qu'ils doivent observer.

Julie marchait toujours sur une corde raide. Les fonctionnaires avaient supprimé son assistance parce qu'elle travaillait parfois au noir et qu'elle n'avait pas déclaré qu'une amie l'hébergeait gratuitement. Elle se trouvait prise en souricière : elle n'avait pas assez d'assistance pour se procurer un logement et parce qu'elle n'avait pas son propre logis, on refusait de l'aider. Son représentant la persuada qu'il était préférable que soient exposées les circonstances de sa situation en long et en large dans un rapport écrit, une stratégie qui eut un effet bénéfique. Elle l'appelle maintenant son « poteau », une façon pour elle de lui témoigner son affection et le lien de confiance qui les unit.

[19]

Le système d'aide mis au point par l'État est impitoyable. Il est pratiquement impossible pour les incapables d'accéder à l'aide nécessaire à moins de dire les bons mots, de bien s'expliquer et de prendre de nombreuses précautions avant de poser un geste. Ce sont là des contraintes qui excèdent leurs capacités et qui leur imposent un fardeau excessif.

Les limitations sur le plan intellectuel

Les plus opprimés de notre société sont sans doute ceux qui n'ont pas la capacité intellectuelle nécessaire pour défendre leur cause. Pour eux, se frayer un chemin à travers les dédales de la bureaucratie est comme marcher sur un terrain miné. Un mot de trop prononcé devant un fonctionnaire, et voilà que leur assistance est supprimée sur-le-champ. Les plus zélés des fonctionnaires cherchent à déceler les failles, et à la moindre bévue, ils déclenchent une enquête qui se répercute inévitablement par la perte d'assistance et de soins médicaux,

quand ce n'est pas aussi l'obligation de rembourser des milliers de dollars à l'État.

Véronique avait peu de moyens intellectuels pour défendre sa cause, en plus d'être maladroite. Non seulement n'avait-elle pas le sens des mots, elle avait tendance à s'angoisser. Un fonctionnaire, qui connaissait les erreurs qu'elle avait déjà faites, la surveillait de trop près et tentait de la prendre en défaut. Il était constamment à la recherche de bévues, si bien qu'un jour, il finit par trouver une irrégularité et ferma son dossier, la laissant sans aucun moyen de survie. Son représentant s'attela à la tâche de défendre sa cause. Il savait qu'au beau milieu de son flux de paroles décousues, il finirait par trouver une petite cause qui méritait d'être défendue, mais c'était trouver l'aiguille dans la botte de foin. Finalement, il fit rouvrir son dossier, mais quel travail ardu pour y parvenir !

[20]

Certains individus se débrouillent assez bien sur le plan de la gestion de la vie domestique, malgré leurs limitations sur le plan intellectuel. Ils ont un sens pratique qui leur permet de fonctionner minimalement. Ils ont développé des automatismes qui leur servent de repères.

Marcel était persuadé que l'auto qu'il venait d'acheter était défectueuse, mais chaque fois qu'il la ramenait chez le concessionnaire, on lui disait qu'on avait tout vérifié et qu'aucune réparation ne s'imposait. Or, il n'avait aucune instruction et donc, aucune possibilité de lire des contrats et d'écrire des lettres, et encore moins de comprendre les rouages du monde des affaires, mais il était fort intelligent. Un jour, il alla voir le concessionnaire, lui demandant de vérifier encore une fois la boîte de transmission. Quand il récupéra sa voiture, en fin de journée, le concessionnaire, visiblement tanné de le voir si souvent, lui dit qu'il avait fait une inspection de la pièce et que tout était normal. Marcel riposta en l'accusant de n'avoir même pas ou-

vert la boîte de transmission, et comme preuve, lui montra les grains de sable qu'il avait placés dans les têtes de vis, qui étaient toujours là. Le concessionnaire dut s'incliner devant cette astuce qu'il avait été loin d'imaginer. Par la suite, il se montra plus prudent quand Marcel lui confiait sa voiture pour des réparations.

Les documents écrits, l'informatique et les formulaires sont les pires ennemis des analphabètes. N'ayant que la parole comme moyen de communication, ils sont habiles à capter les messages verbaux et détectent aussitôt les manquements à la parole donnée.

Ils fonctionnent mieux verbalement qu'avec des documents écrits, et souvent, ils se font flouer parce qu'on ne tient pas parole. Les médecins, qui tentent d'amadouer leurs patients, ont parfois la fâcheuse habitude de leur en dire plus long en paroles [21] que ce qu'ils mettent ensuite par écrit dans leurs rapports. Face à leurs patients, ils crient à haute voix que le diagnostic est clair et qu'ils ont sûrement droit à une pension d'invalidité, mais ils sont beaucoup plus précautionneux lorsque vient le temps de se prononcer par écrit.

Ceux qui sont peu scolarisés préfèrent la parole à l'écrit, et les rencontres face à face aux appels téléphoniques. Ils sont habitués à lire le langage corporel, et les messages passent mieux par ce moyen dont ils dépendent beaucoup. Les lignes d'écoute et les téléservices leur sont défavorables quand il s'agit de régler des problèmes importants.

Leur fonctionnement est fondé principalement sur l'intuition, et quand ils ont un sentiment de violation de confiance, leur ressentiment est sans bornes. Si les fonctionnaires procèdent à un examen de leur dossier, par exemple, et leur disent que « tout est beau », puis qu'ils les pénalisent ensuite de quelque manière, les incapables voient en cela un acte déloyal, avec raison.

La faiblesse intellectuelle de ces gens fait en sorte que les consentements qu'on les oblige à signer, s'ils veulent avoir droit à l'aide sociale, sont pratiquement invalides puisqu'ils ne sont pas en état de comprendre la portée de leur geste. Ils se sentent contraints de se soumettre à la volonté des fonctionnaires, sachant bien qu'ils sont à leur merci.

Lauriane, une vieille dame qui n'aurait fait de mal à personne, était polie comme un pape. Elle savait s'exprimer d'un ton posé, presque enjôleur, ce qui faisait que l'on s'empressait de lui prêter main-forte quand elle avait des ennuis. Elle avait cependant une limitation : elle comprenait mal les règles de l'aide sociale. Un jour, elle déclara qu'elle allait se marier, et dans sa naïveté, elle croyait qu'elle allait pouvoir conserver l'assistance sociale qu'elle recevait, mais il n'en était [22] rien, car selon les règles, le revenu de son mari devait être pris en compte. Sa représentante ne put rien faire de plus pour elle, car les fonctionnaires avaient raison. Elle dut se résigner à vivre avec un revenu moindre qu'avant son mariage.

Parfois les incapables, désespérément en quête d'aide sociale, acceptent de dévoiler leur cause publiquement, mais quelques jours plus tard, ils le regrettent parce qu'ils se font pointer du doigt et en veulent ensuite à ceux qui les ont accompagnés dans leur démarche.

Hélène est brillante, mais elle manque d'entregent, ce qui fait que ses rapports avec les autres sont toujours à couteaux tirés. Quand un représentant défend sa cause, elle ne montre aucune gratitude, pas même un petit merci. Elle en est incapable. Celui-ci ne vient d'ailleurs pas à son secours pour qu'elle l'apprécie, mais parce qu'elle a besoin d'aide. Sans doute qu'au fond, elle est reconnaissante, même si elle ne le manifeste pas. N'ayant pas de nouvelles d'elle, il hésite toujours à la rappeler pour savoir si ses problèmes se sont réglés, de peur d'en faire jaillir de nouveaux. Ce serait, en somme, l'équivalent de chercher des problèmes.

Parfois, les incapables ont une pensée rigide qui les amène à concevoir la vie en entonnoir. Ils ont très peu d'options quand vient le temps de prendre une décision et choisissent souvent celle qui, aux yeux d'une personne de l'extérieur, est la pire. L'un des facteurs qui limitent leur fonctionnement social est le manque de jugement et de

discernement : par exemple, on s'endettera outre mesure en voulant assurer à ses proches les funérailles les plus imposantes possible.

Il arrive aussi qu'ils suivent d'anciennes croyances qui se sont transmises d'une génération à l'autre. Par exemple, ils évitent de poser un certain geste parce que, dit-on, on a vu un jour [23] quelqu'un faire cela et mourir. Ou bien encore, on a recours à des personnes de la communauté à qui on attribue le don de divination, et à qui on demande de prédire l'avenir.

Ceux qui ont une faible scolarisation ne sont pas démunis intellectuellement pour autant. Au contraire, ils compensent parfois en utilisant des stratagèmes astucieux.

Florian s'était acheté une auto qui avait le vilain défaut de perdre sa vitesse quand il montait les côtes. Après plusieurs vaines tentatives auprès du concessionnaire en vue de régler le problème, il avait décidé de cesser ses paiements. Il n'en fallut pas davantage pour que le concessionnaire mette le shérif à ses trousses, mais voilà qu'à ce moment précis, son auto s'arrêta par hasard au bas d'une pente, alors que le shérif le pourchassait. Il remit ses clés au shérif en arborant un large sourire. Celui-ci essaya tant qu'il put de monter la pente, sans succès. Il dut enfin se résoudre à faire venir un remorqueur pour tirer l'auto chez le concessionnaire. Pendant ce temps, Florian riait dans sa barbe.

Les limitations sur le plan émotionnel

Entre le cœur mou et l'esprit flou, il est difficile de dire quelle condition est la plus handicapante.

Un bon nombre d'incapables se sentent mal dans leur peau et flottent dans un univers d'incertitude causant chez eux le doute, la méfiance et l'insécurité. Ils semblent avoir des chaînes qui les retiennent et les empêchent de fonctionner normalement. Ils sont tellement complexes qu'ils éprouvent un besoin insatiable de se faire apprécier par les autres, ce qui gêne les relations et qui fait en sorte qu'on les fuit. Ils

n'ont donc pas de réseau d'appui qui les épaulé dans les temps difficiles.

[24]

Pierre peut écrire de longues lettres qui expliquent en menus détails ce qui lui arrive, mais ses propos sont imbus de sentiments de persécution, car sur le plan émotif, il est fragile. Il est hanté par l'idée que les fonctionnaires cherchent à avoir sa peau, ce qui l'amène à être sur la défensive. Au début, quand on le rencontre, il converse de façon tout à fait normale, puis tout à coup, il tombe dans le délire et raconte une série d'incidents où ses droits ont été bafoués. Ce que son représentant essaie alors de faire, c'est de l'amener à être le plus factuel possible, sans le discréditer, mais sans lui donner raison non plus. Des personnes comme lui auront besoin de services de soutien tout au long de leur vie, mais il faut être prudent en évitant d'empirer leur délire.

Les grands angoissés écoutent, mais n'entendent rien. À la fin d'un long entretien, ils vont dire : « Je vous ai écouté, mais je n'ai rien compris. » Ils ne peuvent pas enregistrer les idées, encore moins les analyser et en faire une application pratique. Leur état d'esprit est un mélange de peur et de confusion, ce qui les démobilise littéralement.

Ceux qui sont anxieux sont incapables d'intégrer la moindre information. D'abord, ils ont tendance à égarer les lettres qu'ils reçoivent, sinon à les perdre sans jamais pouvoir les retrouver. Déjà là, ils sont perdants et les fonctionnaires ont une longueur d'avance sur eux, puisqu'ils possèdent des preuves que les incapables n'ont pas. Même ceux qui conservent leurs lettres sont incapables de les lire, de les comprendre, et encore moins d'y répondre, s'ils sont angoissés. Ils baignent dans un univers chaotique, opaque et imperméable qui les empêche d'enregistrer quoi que ce soit. Ils oublient tout, ne peuvent plus se concentrer et fonctionnent plus par réflexes que par la raison.

[25]

L'angoisse est un véritable calvaire. Les gens la qualifient de descente aux enfers. Ils sentent que tout leur échappe, et le peu d'énergie

qui leur reste est consacré uniquement à la survie. Il n'est pas étonnant alors que les idées suicidaires fassent surface, la vulnérabilité étant à son comble.

Victor s'était présenté à la Commission d'appel de l'aide sociale en contestant un refus d'assistance, et il avait eu gain de cause. La lettre qu'il tenait devant lui indiquait en gros caractères : « Accordé ». Or, il ne pouvait comprendre le mot, tant il était angoissé. Sa représentante lui expliqua que le terme « accordé » signifiait qu'il avait gagné sa cause, mais il n'y avait rien à faire. Il ne pouvait exprimer aucune joie et réagissait comme s'il avait perdu. Il était tellement habitué à essayer des défaites qu'il ne pouvait imaginer avoir remporté une victoire.

Les gens angoissés paniquent facilement. L'individu commence à transpirer et perd tous ses moyens. Il peut être de longs moments sans que rien ne le dérange, mais lorsque survient un stress additionnel, il devient surmonté.

Urbain est scolarisé, mais il est toujours en état de crise puisque sa santé mentale est fragile. Quand ce n'est pas l'un de ses enfants qui manque à l'appel, c'est une voisine qui lui tombe dessus, et la police doit intervenir. Il suffit qu'il cesse de prendre ses médicaments pour qu'il rechute. Sa vie est un combat perpétuel. Les fonctionnaires ont toujours la même réponse : « Appelle la police si tu crois que t'es en danger ! », comme si les policiers étaient devenus les dépanneurs universels. Son représentant ne peut pas intervenir à la place des fonctionnaires lorsqu'il est en crise, mais il peut les obliger à peser les circonstances et trouver d'autres solutions, ce qui les sort généralement de leur inertie.

[26]

Dans le cas où l'angoisse est très forte, l'individu peut difficilement faire confiance aux autres ; il doute même de son représentant, qui est pourtant son défenseur et son allié.

Lorenzo, un fier gaillard, donnait l'impression d'être bien dans sa peau. « Il n'a pas froid aux yeux », disait-on de lui. Pourtant, il craignait tellement les lieux publics qu'il évitait de sortir. Il faisait même venir le marchand de vêtements chez lui et procédait à une séance d'essayage dans sa propre demeure, tellement cela l'énervait de se rendre au magasin pour y faire ses achats.

Il est si facile pour les fonctionnaires de carburger à la fragilité de ces individus. C'est le rôle des représentants de s'interposer et d'agir comme boucliers en s'assurant que leurs droits sont respectés.

Charles est un adulte avancé en âge, qui ne peut ni lire ni écrire. Il se laisse guider par son intuition qui lui sert bien, sauf quand il bute contre la bureaucratie. Étant malhabile et incapable de s'expliquer, il a de la difficulté à s'adapter aux exigences des services d'aide. Il est toutefois capable de discerner la moindre manipulation, même si elle est dissimulée dans un discours ampoulé. Son franc-parler lui attire souvent des ennuis, ce qui fait que les fonctionnaires l'ont toujours à l'œil. Son représentant l'aide à trouver les mots justes et les bons arguments pour pouvoir lutter contre les fonctionnaires à armes égales et souvent, il a raison d'eux.

Dans les cas où une intervention en santé mentale s'impose, mais que l'individu s'y oppose, le seul moyen est de tenter de le convaincre de l'accompagner aux urgences « pour des soins physiques ». Une fois là, il est possible de passer à l'étape suivante et de le persuader de voir un psychiatre.

[27]

Jasmine souffrait d'une instabilité émotionnelle et sentait qu'un corps étranger habitait à l'intérieur de son propre corps. Renfermée, délirante, incapable de socialiser, jongleuse et suicidaire, elle ne voulait aucun service, parce qu'elle était terrifiée à l'idée d'être enfermée à vie. Pendant ce temps, l'employée de l'État qui gérait son dossier continuait à persister pour qu'elle intègre le marché du travail et la menaçait de mettre fin à son aide sociale. Ce plan, tout à fait irréaliste et utopique, compte tenu de sa condition, a tout de même eu un effet bénéfique, puisque c'est le manque de revenu qui l'a conduite vers sa représentante. Il aura fallu beaucoup de tact et de persuasion de la part de cette dernière pour l'amener à voir un psychiatre et accepter d'être traitée, mais par la suite, elle s'est sentie libérée du fardeau qui l'accablait, et sa vie est devenue un peu plus supportable.

Certains incapables vivent un terrible tiraillement affectif qui rend leur vie intenable. Leur personnalité est perturbée et vacille d'un pôle à l'autre, du passif à l'agressif. Par exemple, quand un type vit avec sa conjointe, il devient agressif et la traite comme une bête, mais dès qu'elle s'en éloigne, il lui promet mer et monde pour éviter de la perdre. En somme, lorsqu'elle menace de le quitter, il parle de changer, mais les bonnes résolutions ne tiennent pas.

Ceux qui ont subi de l'abus durant leur enfance en veulent sans merci à leurs agresseurs, et ils craignent aussi parfois de faire subir la même chose à leurs enfants. Ils sont angoissés parce qu'ils ne voient aucune solution à leurs problèmes. D'autres ont connu des échecs dans leur vie personnelle, et des relations tumultueuses sur le plan affectif. Ils n'ont aucun soutien naturel, puisqu'ils ont coupé les liens avec leur famille. La situation dégénère peu à peu. Ils perdent leur estime personnelle, se sentent dévalorisés, ont de plus en plus de difficulté à [28] s'extérioriser et doutent de pouvoir un jour résoudre leurs problèmes.

Les plus éprouvés sur le plan émotionnel sont ceux qui manquent de structure dans leur vie. Ce sont des gens intelligents, mais qui n'ont

aucun entregent. Ils exigent beaucoup de leur entourage, s'ingèrent dans les affaires des autres, ignorent les limites n'ont aucune retenue. Ils ne contrôlent rien : ni leur façon de parler, ni leurs réactions, ni leur style de vie. Ils débordent toujours et sont totalement inconscients des frontières normales dans les communications. Ils sont désordonnés dans tout ce qu'ils font et créent du désordre dans la vie des autres. Ce n'est pas étonnant que les autres les fuient, mais ils se sentent alors rejetés, ce qui ne fait qu'empirer les choses, puisqu'ils recherchent ensuite encore plus d'attention.

Jeannot surgit toujours en trombe, se mêle indiscrètement aux conversations, s'impose, parle fort, bousille ce qu'il entreprend et blâme les autres quand il manque son coup. Évidemment, il a une mauvaise réputation et peu d'amis et se sent malheureux. Lorsque sa représentante l'écoute, elle découvre les racines profondes de sa désorganisation. Elle ne peut en parler ouvertement aux fonctionnaires quand elle plaide sa cause, se sentant liée par la confidentialité, mais elle peut leur laisser entendre qu'il a vécu dans sa famille des événements troublants qui ont eu des répercussions sur lui.

D'autres incapables sont des personnes talentueuses qui nourrissent des idées grandioses et extravagantes au sujet de leurs ambitions démesurées. Ces personnes ne comprennent pas pourquoi on ne s'exalte pas face à leurs projets. Certains les repoussent en les traitant de beaux parleurs, petits faiseurs, et c'est ce qu'elles sont, au fond, puisqu'elles accomplissent peu. Inconscientes du fait qu'elles créent un tourbillon d'idées, elles s'attribuent plus de capacité qu'elles n'en ont, et comme [29] leur illusion est pathologique, il est difficile de les amener sur d'autres sentiers pour qu'elles voient enfin la réalité.

La meilleure façon d'aider ce type d'individu est de lui imposer des limites. Par exemple, on peut lui dire qu'on l'aidera à trouver un appartement, à condition qu'il y reste ensuite pendant quelque temps, qu'il le tienne en bon état, qu'il évite d'ennuyer ses voisins et qu'il garde contact avec ses amis.

Aline a un cœur grand comme le monde, mais parce que ses idées sont désorganisées, elle a tendance à tout dramatiser. À force de crier au loup, elle a perdu sa crédibilité, ce qui fait qu'elle sent le rejet des autres, puis sombre dans la dépression. Elle est aussi très exigeante, et quand elle demande de l'aide, elle s'attend à une réponse dans les minutes qui suivent, ce qui impose une pression énorme sur l'appareil administratif. Voici qu'un jour, sa situation se complique davantage : elle manque d'argent pour rembourser son prêt. Sa banque refuse de négocier une entente avec elle et s'en remet à une agence de recouvrement qui lui fait faire une crise de panique chaque fois qu'elle l'intimide au téléphone, réclamant le plein montant de sa dette, en plus des intérêts et des frais de service. Son représentant fera valoir à l'agence qu'il s'agit d'une personne de bonne foi, mais insolvable en ce moment, et il la sommerá de se calmer et d'accepter de petits versements, sans quoi elle n'aura rien du tout. La stratégie aboutit dans le cas d'Aline, mais ce n'est pas toujours le cas.

Un des points critiques à observer lorsqu'on veut aider ceux qui ont des limitations sur le plan émotionnel, c'est d'établir jusqu'à quel point il faut « monter en épingle » leur condition dans le but de leur obtenir des bénéfices supplémentaires. D'une part, ce sont des individus qui cherchent à minimiser leur condition de façon à éviter les stigmates qui accompagnent les problèmes de santé mentale ; d'autre part, ils n'ont pas droit à bien des services [30] publics limités à ceux qui ont une incapacité, et révéler la leur ne peut que leur ouvrir des portes.

Les limitations sur le plan fonctionnel

Les incapables fonctionnels sont des « cas frontière », c'est-à-dire que leur capacité à mobiliser les ressources dont ils ont besoin est limitée. Pour eux, l'incapacité à fonctionner normalement et efficacement devient une condition extrêmement handicapante.

Leurs problèmes sont souvent « sociosomatiques », en ce sens qu'ils se répercutent sur leur fonctionnement social. Leur recherche

d'attention et leur désir d'être pris en charge et d'obtenir un médicament qui calmera leur angoisse sont souvent des bénéfices secondaires au traitement médical qu'ils réclament.

Julien est incapable de lire, d'écrire et de compter. Il dit aux fonctionnaires qu'il a oublié ses lunettes quand ils lui montrent des documents. Lorsqu'il devient stressé, il se met à restituer, une réaction psychosomatique reliée à l'angoisse de se sentir inadapté dans un monde de lecture et d'écriture qui n'est pas le sien. Ses douleurs à l'estomac sont insupportables et il se concocte une sorte de médicament maison pour les soulager. Comme son médecin n'arrive pas à mettre le doigt sur sa condition et lui attribuer un diagnostic, cela l'empêche de toucher une pension d'invalidité, un bénéfice auquel il aurait normalement droit. Les fonctionnaires, qui ne voient chez lui aucun obstacle au retour au travail, l'ont placé dans la catégorie « Développement de carrières » et persistent à vouloir le mettre au travail en dépit de ses nombreux facteurs limitatifs sur le plan fonctionnel. Comme il est sans assistance adéquate, ses limitations s'accroissent et il devient de plus en plus marginal.

Les cas les plus frêles sont encore plus à risque puisqu'ils ont peu de moyens pour se défendre.

[31]

Alain, le père d'une fillette de 10 ans, fonctionne moins bien que sa fille puisqu'il n'a aucune scolarité. Il peut tout juste prendre en note les numéros de téléphone qu'il « cache sous les pages de son calendrier », comme il dit. Il est donc toujours à la recherche de numéros, puisqu'il les jette sans s'en rendre compte en déchirant la page à la fin du mois. Chaque fois qu'il appelle son représentant, il lui dit qu'il est « mêlé et stressé », ce qui est certainement un indice qu'il s'est produit un événement quelconque dans sa vie ou celle de son enfant et qu'il est complètement déboussolé. La plupart du temps, c'est qu'il a reçu des documents et qu'il est tellement peu sûr de lui qu'il n'ose

les signer sans avoir l'approbation de son représentant. C'est un peu comme s'il marchait sur un terrain miné qui risque d'éclater à tout moment.

Le sentiment d'impuissance qui habite la personne dont la capacité fonctionnelle est réduite est démobilisateur. Ayant épuisé ses moyens, elle s'imagine que ses problèmes sont sans issue. Il n'est pas étonnant que certaines se tournent vers la drogue ou l'alcool pour trouver un soulagement.

Jérémie était issu d'une grande famille, dont les parents étaient décédés sans testament. Un avocat accepta de régler la succession bénévolement, mais encore fallait-il réunir les membres de la famille et les persuader de signer les biens à l'un d'entre eux. Or, Jérémie était limité intellectuellement, et donc influençable, et il fonctionnait de peine et de misère, ce qui fait que ses frères et sœurs décidèrent de lui céder leur part. Il possédait de grandes qualités d'âme, mais il ne résistait jamais quand on lui proposait à boire. La nouvelle qu'il était devenu soudainement propriétaire se répandit dans la petite communauté comme une traînée de poudre. Le même soir, un intrus sans conscience vint lui offrir quelques caisses de bière en échange de sa propriété. On peut facilement imaginer le reste. Quelques jours plus tard, il se retrouva aussi pauvre qu'avant. [32] C'est ainsi que chez ce type de personne, les représentants peuvent parfois faire dévier le cours des choses pendant quelque temps, mais dès le premier moment d'inattention, le naturel revient vite au galop.

Ceux qui ont des limites fonctionnelles imperceptibles, en plus de difficultés d'élocution, sont les plus difficiles à rejoindre. Leurs limites ne leur permettent pas de suivre une logique, de comprendre les rouages administratifs ou de s'adresser aux aidants de la manière qui convient. Les mots sortent *tout croches*, les idées sont embrouillées et les phrases incomplètes, sans sujet la plupart du temps. Ils racontent ce qui leur est arrivé en disant « Il m'a dit... », sans préciser de qui ils

parlent. Il faut de l'adresse, et surtout beaucoup de patience, pour suivre le fil de leurs idées. À force de leur poser des questions, on parvient à les comprendre. Les aider à mettre de la suite dans leurs idées, à établir des priorités et à préparer un plan d'attaque sont de précieux outils à leur enseigner, mais il faut y mettre le temps.

Léon a fréquenté l'école et il a reçu une instruction de base, mais il est trop nerveux pour comprendre quoi que ce soit. Il n'enregistre presque rien et il faut recommencer les explications plusieurs fois, puisqu'il est incapable de capter ce qu'on lui dit. Le mieux, c'est d'y aller au compte-gouttes et d'élaborer un plan d'attaque, une étape à la fois. Un jour, il reçut une somme importante comme revenu de pension, mais avant de continuer à lui verser de l'aide sociale, les fonctionnaires lui demandèrent de justifier où l'argent était allé. Son représentant personnel l'aida à recueillir les pièces justificatives nécessaires, ce qui ne fut pas une mince affaire, puisqu'il jetait ses reçus au fur et à mesure et qu'il avait oublié la moitié de ses dépenses.

[33]

Nos systèmes sont conçus en fonction de la pensée linéaire, ce qui ne convient pas du tout à ceux qui ont une forme différente d'intelligence et dont la pensée est non linéaire. Ils ne raisonnent pas à l'aide du langage habituel, mais à partir de représentations à base d'images, de croyances, de sensations et de conceptions qu'ils ont intériorisées et qui sont enfouies au plus profond d'eux-mêmes. Ces individus ont de la difficulté à suivre un enchaînement d'idées, puisque leur mode de pensée est plus circulaire que linéaire. Pas étonnant alors que l'on assiste à des erreurs de perception et à des malentendus !

Les fonctionnaires sont enclins à utiliser une approche formaliste et rationnelle en voulant aider ces personnes. Tenter de renforcer leur capacité à juger et à raisonner, ou bien s'acharner à développer leur introspection s'avère futile, puisqu'une telle approche ne tient pas compte de leur incapacité. Souvent, elles n'ont recours qu'à de simples déclarations pour se défendre et ne peuvent produire les pièces justificatives que leur réclament les fonctionnaires.

La nature humaine est ainsi faite. Ceux qui sont dépourvus sur un plan compensent par un autre. C'est ainsi que la personne qui ne peut faire entendre raison aux fonctionnaires parce qu'elle n'a pas les mots qu'il faut ou la détermination de leur tenir tête se tourne souvent vers la prière en vue d'obtenir ce qu'elle veut. Elle demandera, par exemple, au père Prévost d'intercéder pour elle ou fera une neuvaine à Mère Teresa. Elle publiera ensuite ses prières dans le journal local en guise de remerciement pour faveur obtenue, si elle est exaucée.

Laurent est l'un de ceux dont les moyens intellectuels sont limités et dont la vie est entourée de mystères. Il raconte toujours des histoires savoureuses au sujet de personnes de sa communauté qui ont été aidées ou guéries par d'autres, dotées de pouvoirs surnaturels. Un jour qu'il devait demander une [34] autorisation quelconque à une fonctionnaire, il s'est mis à prier fort avant de l'appeler, dans l'espoir qu'elle lui accorde ce qu'il demandait.

Parmi les incapables fonctionnels, les personnes analphabètes sont les plus éprouvées. D'abord, elles ont tendance à se fier à la parole des autres, et lorsque les fonctionnaires ne tiennent pas parole, cela donne lieu à des malentendus et des injustices.

Leur manque de scolarité les rend incapables de lire des directives et de remplir des formulaires. Souvent, elles jettent à la poubelle des documents importants en pensant qu'ils n'ont aucune valeur, et parce qu'elles ignorent les délais de prescription, elles se voient ensuite privées de leur droit d'appel.

Elles deviennent angoissées, nerveuses et dépaysées dès qu'elles se trouvent en présence de paperasse, et cela se comprend. Elles n'ont aucune idée de ce qu'on tente de leur communiquer. Parfois, elles vont griffonner des numéros de téléphone un peu partout sur la lettre qu'elles ont reçue sans se douter que cette lettre pourrait éventuellement servir de preuve à l'appui dans la défense de leur cause.

Les personnes incapables de lire et d'écrire, qui ont en plus une incapacité émotionnelle accompagnée de problèmes économiques, sont vraiment dans le pétrin. Imaginez-vous que vous vous retrouviez un

jour dans un milieu où vous ne pouvez lire les documents qu'on vous remet, les écrans publics, les instructions dans les ascenseurs, les formulaires à signer, le nom des rues et les autres consignes. Ce serait paniquant, n'est-ce pas ? C'est précisément ce qui arrive aux personnes faiblement scolarisées.

L'État fait l'erreur de croire que les problèmes des incapables ne sont que passagers et qu'il suffit d'appliquer des mesures [35] ponctuelles pour les résoudre définitivement. La réalité est plutôt que la plupart de ces personnes auront besoin d'un soutien personnel tout au long de leur vie. Dans leur cas, le mieux que l'on puisse espérer est une forme d'autonomie assistée.

Les incapables en viennent à découvrir qu'ils peuvent compter sur ceux qui les représentent quand ils sont mal pris. Du côté des représentants, ils apprennent qu'il vaut mieux laisser leur dossier à portée de main, puisqu'un premier dépannage mènera inévitablement à un second peu de temps après, et ainsi de suite.

Imelda est particulièrement vulnérable parce qu'en plus de manquer de scolarité, elle est naïve et sans défense. Un jour, une firme sans scrupules l'invita à envoyer une somme d'argent qui devait lui garantir, en retour, une pension colossale. Évidemment, elle s'empressa d'expédier l'argent, parce que les pauvres cherchent désespérément des moyens de s'en sortir. Sa représentante récupéra son argent, mais à peine était-elle sortie de ce borbier qu'elle retomba dans un autre : elle acheta un article défectueux, que le commerçant refusait de reprendre. Dans les deux cas, la représentante eut gain de cause en dénonçant l'entreprise auprès du Bureau des consommateurs.

Les incapables se sentent plus en confiance quand on fait appel à leur intuition, à leur sensibilité et à leur sens de l'observation que lorsqu'on essaie de les rejoindre sur un plan strictement rationnel. Cependant, il doit toujours y avoir une part de logique dans notre approche si on veut leur faciliter l'accès aux services publics.

Yvon est particulier en ce sens qu'il a une grande rigidité mentale qui vient s'ajouter à son manque de scolarité. Son inflexibilité affecte son raisonnement et le rend impulsif et radical ; ainsi, les autres lui tournent le dos. Il se sent toujours incompris, rejeté et diminué. Heureusement qu'il a une grande confiance dans son représentant, parce que seul, il ne pourrait [36] s'en sortir. Son représentant sait comment le ramener gentiment à la réalité tout en lui donnant les mérites qui lui sont dus, car au fond, Yvon est un homme droit et juste qui cherche à s'entendre avec tout le monde, mais qui ne sait comment s'y prendre.

Le problème de bien des incapables, c'est qu'ils ne peuvent exprimer leur colère par des mots. Ils deviennent soit agressifs, soit dépressifs. Quand on les aide à s'exprimer, qu'on les informe au sujet de leurs droits et des moyens à prendre pour les exercer, qu'on leur montre à écrire des lettres et qu'on les accompagne dans leurs démarches, ils commencent alors à agir comme les autres citoyens, et surtout, à marcher la tête haute.

Louis avait une rage intérieure. Il était fatigué de combattre et nourrissait du ressentiment et de la colère face aux services d'aide qui lui faisaient la sourde oreille. Il avait besoin de quelqu'un qui l'aide dans ses démarches auprès des services de toxicomanie, de la Commission des accidents du travail et des syndicats chargés de sa faillite personnelle, car il n'en pouvait plus. Son représentant s'est chargé de lui faire voir que ces services ne s'opposaient pas à lui, et qu'ils pouvaient même lui être très utiles, à condition de s'y prendre de la bonne manière et de bien leur exposer les circonstances entourant sa situation. Louis apprit peu à peu qu'en collaborant et en fournissant des lettres explicatives, il pouvait aller beaucoup plus loin qu'en proférant des menaces de s'enlever la vie ou de tuer quelqu'un si on ne répondait pas immédiatement à ses demandes.

La frustration doit s'articuler par des mots. Autrement, elle risque de dégénérer en agressivité. C'est ce qui arrive chez bien des incapables qui ne disposent pas des moyens de se défouler. Ils s'imaginent que les fonctionnaires vont les comprendre sans qu'ils aient besoin de parler, par osmose, ou bien ils emploient [37] n'importe quels mots sans se soucier du fait qu'ils peuvent avoir pour d'autres une signification bien différente. Dans un cas comme dans l'autre, cela conduit à de nombreux malentendus.

Robert ne sait ni lire ni écrire et peut à peine s'exprimer oralement. Par contre, il a développé le sens de l'observation et se plaît à dire : « Moi, j'ai pauvre, mais j'ai pas fou. » Il le voit immédiatement quand quelque chose cloche, mais comme il ne peut s'exprimer, il garde sa rage à l'intérieur. Parfois, les mots sortent tout croches. Un jour, il dit à une fonctionnaire : « Si t'étais un homme, je te fendrai la face. » Il n'en fallait pas plus pour qu'elle indique au dossier : « Cas dangereux. Fait des menaces. Pourrait devenir violent. » Ces trois petites phrases sont suffisantes pour déclencher un réflexe de peur et de répulsion chez tous ceux qui toucheront le dossier par la suite.

Parfois aussi, sous l'effet des médicaments, les réflexes sont trop lents, les idées sont brouillées, la personne ne peut se concentrer ou a des trous de mémoire, autant d'obstacles à l'intégration d'un emploi, puisqu'elle est susceptible de faire des gaffes.

Un grand nombre d'incapables s'expriment de telle sorte qu'il est difficile de les comprendre, même quand on partage la même langue. Les défauts d'élocution conduisent à de terribles malentendus. Les lettres et les chiffres sont inversés dans les codes postaux, puis les noms et les adresses sont déformés. Les crises d'épilepsie deviennent des crises de Pepsi, les migraines sont des minigraines, le gaz propane est transformé en gaz profane et les formulaires de consentement sont des formules de concentration imprimées sur des imprimantes au Lazare. On entend de vieilles expressions comme « boire de l'eau pour caler ses vivres » et se « friser les cheveux avec du plomb de thé », un relent de l'époque où les femmes utilisaient le papier d'aluminium qui recouvrait les boîtes de thé pour se faire des [38] bigoudis. Il n'est pas

rare d'entendre des quiproquos comme celui-ci : « Dans l'Association mentale, il faut des gens de tous les âges, y compris du moyen âge. »

Chez la personne incapable, l'une des pierres d'achoppement est de comprendre les messages que nous lui transmettons, et ensuite, d'interpréter les siens. Elle peut difficilement comprendre plus qu'un message simple, exprimé en une seule phrase. Dès qu'une phrase contient plus d'une idée, elle devient confuse.

Lorsque les carences fonctionnelles sont prononcées et qu'elles sont combinées à des problèmes de concentration et de mémoire, le niveau de fonctionnement est fortement diminué. L'individu a beau être créatif à certains égards, il est souvent maladroit dans ses tâches quotidiennes. Des personnes brillantes sur le plan manuel, par exemple, sont incapables de faire la distinction entre les signes représentant un dollar ou un pourcentage, ce qui conduit à des erreurs lamentables dans leurs déclarations, par la voie de formulaires ou d'autres documents semblables.

L'un des plus grands obstacles auxquels les incapables font face est l'informatisation. Plus les dossiers sont informatisés, plus ils se sentent perdus. On n'aurait jamais pensé que les progrès inouïs en informatique allaient faire autant de perdants. Un grand nombre de pauvres sont devenus des analphabètes de l'ère moderne.

La plupart des services de l'État sont offerts par la voie de l'informatique. Les programmes sont conçus en fonction des ordinateurs, ce qui fait que les règles sont rigides. Il y a peu de place pour les nuances. Les informaticiens allouent un certain nombre de cases sur l'écran pour y inscrire les problèmes, mais la réalité dépasse grandement leur conception des problèmes de vie courante.

[39]

Par ailleurs, les fonctionnaires ont peu de temps à leur disposition pour scruter les circonstances. Ils concluent très vite à la mauvaise foi des incapables. Peu s'en faut ensuite pour leur retirer l'assistance versée ou les accuser d'avoir reçu trop de fonds publics.

Alexandre avait décidé d'aller demeurer avec Fidèle, parce qu'il ne pouvait plus arriver à tout payer avec le peu d'assistance qu'il recevait. Or, les deux avaient conclu une entente à

l'amiable. L'un partageait les frais, alors que l'autre l'hébergeait. Alexandre ignorait qu'une telle mesure est néfaste pour ceux qui touchent de l'aide sociale. En effet, le système a été conçu en fonction des personnes en conflit, et n'a que faire de ceux qui essaient de s'entendre à l'amiable. Alexandre reçut donc des fonctionnaires l'argument fatal : « On vous avise qu'on ferme votre dossier puisque vous formez un ménage à deux. » Personne ne se donna la peine d'examiner la situation à fond. S'il avait souffert d'un problème physique, on aurait mis à sa disposition une série de mesures médicales, très coûteuses, pour le traiter, mais pas dans ce cas-ci. La colère s'empara du représentant qui voyait là une injustice flagrante et il se regimba. Il écrivit ceci à un cadre supérieur : « À moins que vous ne lui redonniez de l'assistance, je vais m'occuper de lui procurer le nécessaire, et vous en envoyer la facture », une stratégie qui s'avéra fructueuse.

Malgré tout, il est possible de rejoindre les incapables, de pénétrer leur univers et, avec le temps, de combler certaines lacunes. Il est possible, par exemple, de les amener à cesser de jouer le rôle de victimes, de se comparer aux autres ou de jeter la serviette trop rapidement dès que des problèmes surgissent.

[40]

Andréa se préoccupe beaucoup de la réputation qu'on lui fait. Lorsqu'elle travaillait, elle se paradait au volant d'une voiture neuve et sentait que tous les regards pointaient vers elle. « Maintenant que je n'ai plus qu'une vieille voiture, dit-elle, personne ne me remarque et ne cherche ma compagnie. » Sa représentante lui fit voir qu'il existe d'autres moyens de montrer son succès dans la vie, ce qui la fit changer d'attitude. Elle conduit maintenant la tête haute... au volant d'une vieille auto.

Les limitations multiples

Comme on l'a vu, les principaux problèmes des incapables ne sont pas l'insuffisance de moyens financiers ou la maladie. Ils se situent plutôt dans la difficulté à comprendre et à se faire comprendre, à rester stables émotionnellement et à naviguer à travers les dédales bureaucratiques. L'indigence est en soi une source de pauvreté, mais elle n'est rien comparée à celle qu'engendrent la faiblesse intellectuelle alliée à l'instabilité émotive.

D'abord, les incapables apprennent et comprennent très peu, ce qui est déjà une grave limitation en soi. Ils sont, en plus, incapables de suivre des directives, de s'expliquer sans se fourvoyer et ils se rappellent rarement ce qui a été dit.

Sur le plan émotionnel, ils sont incapables d'avoir des réactions appropriées, de changer leurs habitudes ou de s'adapter à leur entourage. Cela fait qu'ils sont très peu capables de s'organiser, en d'autres mots, de passer du dire au faire. Leur vie ressemble aux montagnes russes : ils débordent d'énergie à un moment donné, puis d'autres fois, ils sont vidés et épuisés. Autant ils se construisent dans leur tête des châteaux en Espagne, autant ils dépendent des autres dans leur fonctionnement au jour le jour, ne pouvant exécuter par eux-mêmes les tâches les plus simples. Les [41] personnes qui sont éprouvées à la fois sur le plan intellectuel et émotionnel sont certainement parmi les plus incapables.

Mona, dont la fillette avait un problème d'adaptation scolaire grave, se présenta un jour à l'école de sa fille, à la demande de la direction, dans le but d'y rencontrer l'équipe multidisciplinaire. Elle alla s'asseoir immédiatement au fond de la salle, à l'écart des autres participants. Elle expliqua son geste en ces mots : « Moi, quand je vais en public, j'aime à me tenir le plus loin possible du monde, c'est là où je me sens le plus à l'aise. » Heureusement qu'une représentante qui l'accompagnait la persuada d'aller prendre place à la table, près des autres.

Bien des personnes incapables, cependant, ne réagissent pas comme Mona. Certaines sont faibles d'esprit, mais ne sont pas paralysées par la peur. Au contraire, elles foncent et réclament beaucoup de services, mais elles sont maladroites en raison du manque de vocabulaire et d'entregent. Les mots sont tellement déformés qu'ils deviennent incompréhensibles : par exemple, des « tictaques », plutôt que « tactiques », des « jeux de bazar », plutôt que « de hasard », ou la « patraque » pour la « prostate ».

Lucie n'avait pas peur des enquêteurs de l'aide sociale, contrairement à la plupart des citoyens assistés. Un jour qu'un enquêteur est venu chez elle sans s'annoncer et qu'il faisait comme s'il était chez lui, espionnant les moindres recoins à la recherche d'indices pouvant l'incriminer, elle s'est mise de la partie et lui fit ravalier son arrogance. Elle lui dit : « Tu dois maintenant monter au grenier et voir s'il ne s'y cache pas un homme, puis inspecter la cave d'un bout à l'autre. » L'enquêteur refusa d'abord, puisque le grenier et la cave n'étaient pas très ragoûtants, mais elle le força à y aller en disant que sinon, elle se plaindrait qu'il faisait des enquêtes superficielles. C'est au moins un cas où un enquêteur s'est fait épingleur par une simple citoyenne.

[42]

Un jour, lors d'un appel téléphonique, un intervenant donnait à quelqu'un le numéro de téléphone suivant : 661-2524. À l'autre bout, il répétait au fur et à mesure les numéros comme ceci : un 6, un 6, un un, etc. La confusion qui en a résulté était à son comble, on s'en doute bien.

La personne incapable, dont les limitations fonctionnelles sont multiples et dont la combativité, la capacité d'adaptation au stress, le processus de maturation et le discernement sont faibles ou déficitaires, devrait avoir droit à une pension d'invalidité au même titre que la personne dont l'incapacité est physique, intellectuelle ou émotive, mais ce n'est pas le cas. Parce qu'elle ne manifeste aucun symptôme grave sur

le plan physique ou émotionnel ou qu'elle n'a pas de limitation intellectuelle frappante, la loi ne la considère pas comme une invalide, et pourtant elle l'est.

François est le type d'homme qui ne peut cesser de consommer et qui finit par mettre son emploi en péril. Ses habitudes de consommation sont directement liées à sa condition émotionnelle. La maladie, le surmenage et la dépendance aux médicaments le rendent extrêmement vulnérable. Au moindre incident, il fait une crise de panique et demande à son médecin un congé de maladie. Sa grande force, c'est sa franchise. Il est incapable de mentir et parle comme un livre ouvert. Il ne pourrait pas inventer une restriction mentale, même s'il le voulait. Il ne déforme pas la vérité, il va droit au but. Il cherche à avoir l'heure juste, c'est-à-dire qu'on lui dise les choses comme elles sont, sans détour. Son représentant décida d'agir comme intermédiaire entre son patron et lui, si bien qu'au fil du temps, sa situation s'est améliorée. Il fallut aider François à centrer son énergie sur de petites tâches qu'il faisait bien, à ne s'attaquer qu'à un problème à la fois et surtout, à prendre des décisions face à sa consommation. Cet ensemble de moyens l'aida à [43] réduire sa consommation, et il s'absenta moins souvent. Bref, ce fut un gain important pour lui.

Les limitations multiples et invisibles, lorsqu'elles sont causées par une faiblesse intellectuelle accompagnée d'une instabilité émotionnelle, baignent dans un climat d'incohérence et d'incertitude, ce qui en fait des problèmes complexes. Chaque cas est unique en son genre et sans précédent ; en plus, il est difficile d'établir un lien causal et de prévoir les réactions des individus. Les problèmes ordinaires se règlent plus facilement, car ils peuvent être traités un à la fois et obéissent à des règles fixes, ce qui n'est pas le cas pour les problèmes complexes, où il faut considérer l'ensemble des facteurs et où des réponses sur mesure s'imposent. S'ils ne sont pas traités convenablement, ils conduisent très vite à une situation de crise.

[44]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.

Chapitre 2

LES FORCES SOCIALES

Dans leur empressement, les fonctionnaires n'entendent rien et s'attaquent à l'impossible dans un délai insuffisant. (Anonyme)

[Retour à la table des matières](#)

Les cinquante dernières années ont été marquées par des changements importants sur le plan social. Nous avons d'abord été témoins de l'époque où l'État-providence était à son sommet. Vers les années 1960, l'État se percevait comme le protecteur des plus faibles. C'est à cette époque que sont nés la plupart des programmes de sécurité sociale dont nous bénéficions aujourd'hui.

L'aide sociale était alors la responsabilité conjointe des gouvernements fédéral et provincial. Le gouvernement fédéral, qui partageait les coûts à raison de cinquante pour cent, avait établi les règles du jeu : l'aide sociale devait être versée aux personnes sans moyens, selon les besoins de chacun.

Cette « belle époque », comme les militants se plaisent à l'appeler, est maintenant révolue. Les années 1980 et 1990 ont vu naître l'industrie du bénévolat et de l'entraide, qui persiste toujours. Les chefs d'État favorisent un système fondé sur le partage volontaire qui exempte les

plus riches de payer une part d'impôt plus importante. Les banques alimentaires sont en train de devenir le nouveau système d'aide sociale au pays.

[45]

C'est le retour du pendule qui a amené les groupes de défense des droits à revendiquer le rétablissement de conditions d'admissibilité axées uniquement sur les moyens et les besoins, comme jadis, et d'un système plus équitable, fondé sur le partage obligatoire de la richesse.

Pendant longtemps, le secours individuel et les œuvres de charité ont été les moyens privilégiés qui permettaient aux pauvres de s'assurer un toit et du pain. La charité a rendu de précieux services, il va sans dire, mais aujourd'hui, elle est remplacée par un système plus égalitaire qui n'abaisse pas ceux qui ont faim et qui ne les conduit pas à la mendicité.

C'est la dynamique entre le fort et le faible qui est au cœur du problème. Lorsque le fort donne au faible, il vient à son secours, mais il l'infériorise. Mettre le faible sur un piédestal est déjà mieux, mais c'est établir un autre rapport d'inégalité. L'idéal est de créer un système où les forts et les faibles ont droit à un traitement égal de par leur condition de citoyens. La citoyenneté devient le dénominateur commun qui assure à chacun la dignité, peu importe sa condition.

La poursuite de la justice sociale consiste à remplacer les anciennes valeurs par de nouvelles, axées sur la citoyenneté et la démocratie.

Ainsi, la dignité de l'emploi, c'est-à-dire réserver un statut particulier à ceux qui intègrent le marché du travail, doit céder la place à la dignité citoyenne. C'est le fait d'être citoyen ou citoyenne qui compte, et non que l'on travaille ou non. La dignité de l'emploi est un vestige de la mentalité puritaine qui prônait que le travail pénible, laborieux et souffrant conduisait au salut.

Depuis quelques décennies, la redistribution par le biais du [46] système fiscal tend à remplacer le système caritatif. Alors que le premier repose sur le partage obligatoire de la richesse, le second s'appuie sur le partage volontaire. Les militants du volontariat soutiennent que celui qui a travaillé à la sueur de son front a le droit de disposer de son revenu à sa guise, sans que l'État ne s'en mêle. Par contre, ceux qui

favorisent la justice sociale préconisent un système d'imposition équitable, fondé sur la justice sociale et destiné à financer l'aide aux personnes sans moyens.

Ceux qui clament que *tous* sont capables de travailler, pourvu que l'État leur donne quelques incitatifs au départ, font complètement abstraction des effets des limitations invisibles. Plus le marché du travail devient exigeant, plus il requiert de capacités que n'ont pas, la plupart du temps, les incapables.

Finalement, les militants sociaux préconisent que l'effort collectif et la responsabilité de l'État fournissent un soutien aux plus faibles, plutôt que la générosité, qui ramène cette question à une responsabilité individuelle et communautaire. En d'autres mots, ils visent à remplacer les faveurs par des droits.

Le manque de services publics

Dans de nombreux cas, les personnes à faible revenu sont confrontées à l'absence de services, par exemple sur le plan juridique. Elles sont laissées à elles-mêmes lorsqu'elles veulent céder une propriété, résoudre les problèmes de séparation ou faire leur testament. Souvent, leur propriété n'a jamais été arpentée – le vieil arbre qui marquait la borne n'y est plus – ou des conflits familiaux surgissent parce qu'on s'oppose à ce qu'un membre de la famille cède le « vieux bien » à un étranger. Ce ne sont pas les limites du terrain qui sont alors en cause, mais le lien de fidélité envers les ancêtres.

[47]

Romuald se voit vieillir et se préoccupe de la distribution de ses biens après son décès. Un jour, il demande à son avocat s'il doit faire un testament. Celui-ci lui explique que l'absence de testament peut causer de nombreux ennuis à sa famille et il le persuade d'en faire un. Il demande à Romuald quels sont ses biens. Il répond qu'il n'a que 800 \$ en sa possession. L'avocat lui dit : « Ça tombe bien, parce que c'est justement ce que je réclame pour faire un testament. » Il empoche les 800 \$. Romuald

meurt peu après. Sa famille, malheureusement, n'en verra pas l'ombre d'un sou, et pire encore, c'est elle qui aura à assumer le coût de ses funérailles.

Les frais juridiques sont bien au-delà de la capacité financière des citoyens ordinaires. En l'absence de cliniques d'aide juridique gratuites, ils se tournent vers des services d'aide pour avoir des conseils. Ces services, qui sont censés informer les citoyens et leur prodiguer des conseils, se font un devoir de leur rappeler, dès les premières minutes de la conversation, qu'ils ne peuvent leur fournir de conseils juridiques. Ils craignent tellement d'être pris à partie par la suite, s'ils s'aventurent sur le terrain des pistes de solution, qu'ils évitent de se compromettre.

Il faut se mettre dans la peau des gens ordinaires. Quand ils appellent quelqu'un, ils commencent par demander des renseignements généraux, mais ils finissent toujours par aborder la question de leur cas particulier. Inévitablement, s'ils s'adressent à quelqu'un, c'est parce qu'ils sont à la recherche d'un moyen de se sortir d'une situation difficile et il va donc de soi qu'ils traitent l'information qu'on leur donne comme un conseil. Les organismes ont beau vouloir tirer une ligne subtile entre un service d'information et des conseils, les pauvres ne se soucient guère du titre que l'on donne à l'aide qu'on leur fournit, pourvu qu'on les dépanne.

[48]

André avait veillé sur son père malade toute sa vie et pensait, naturellement, qu'il allait continuer à vivre dans la maison paternelle après la mort de son père. Celui-ci, cependant, pour une raison obscure, avait décidé de disposer autrement de sa propriété et de léguer tous ses biens à Gilbert, un autre de ses fils qui vivait au loin et qui ne s'était jamais occupé de lui. Toute la famille fut bouleversée, sauf Gilbert, bien entendu. Ils voyaient là une grave injustice et cherchaient une solution. Un représentant de la famille les aida à dénouer l'impasse. Gilbert consentit à louer sa maison à son frère à un faible coût, une solution qui fit l'affaire de tous.

Le manque d'interventions de crise en santé mentale est criant. Il est étonnant qu'il n'y ait pas plus d'incidents violents, vu la cruelle absence d'effectifs dans les services sociaux et les centres de santé mentale, et le manque de professionnels qui puissent intervenir dès que les premiers signes de désespoir apparaissent. Les gens ne sont pas en furie au tout début de leur désorganisation. On les prive de services d'aide, et durant ce temps, la tension monte. Rien ne se passe durant des années... jusqu'au jour où la violence éclate.

C'est davantage le manque d'effectifs que l'absence de lois qui explique que certaines personnes dérangées ne sont pas secourues en temps opportun. Plus ces gens sont négligés, plus ils risquent de développer un mépris des normes sociales, une condition qui peut les conduire à poser des actes antisociaux qui bouleversent l'ordre public.

La pénurie de services d'aide publics, amalgamée à l'instabilité émotionnelle et au vide existentiel, ouvrent la porte à la désintégration sociale et mettent en danger la vie des citoyens.

Ce ne sont pas des lois encore plus intrusives et répressives qu'il nous faut, mais une approche diligente, proactive, rassurante et [49] persuasive qui permettrait de trouver un juste milieu entre les libertés individuelles et la sécurité des citoyens. Au moment où les problèmes commencent à poindre, il n'est pas nécessaire de recourir aux arrestations, aux ordonnances, à l'incarcération ou à l'internement, car souvent, un accompagnement personnel, attentionné et rassurant vers les services d'aide, sur une base volontaire, peut changer en mieux une situation difficile.

L'État doit prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer aux citoyens une plus grande sécurité. Plutôt que d'adopter des lois plus restrictives, il doit dénouer les cordons de la bourse du côté des services d'aide publics, et venir à la rescousse des parents qui cherchent désespérément à obtenir de l'aide pour leur enfant. Dans bien des cas, les enfants adultes incapables de travailler, mais non totalement invalides, habitent chez leurs parents... et végètent. Ils ne pourraient jamais se payer une chambre – encore moins un appartement – avec le peu qu'on leur donne. On ne fait qu'alimenter chez eux le sentiment d'inutilité et de dépendance.

Le secteur communautaire

Les organismes communautaires sont des regroupements voués à l'action communautaire qui mettent à la disposition du public des services en matière de santé, de services sociaux, de culture et d'autres domaines semblables.

Dans bien des cas, ils offrent des services que devrait dispenser l'État. Sans s'en rendre compte, ils sont en train de le remplacer en instituant une structure parallèle. Pendant ce temps, la fonction publique s'effrite. Cela fait l'affaire de ceux qui prônent les vertus d'un « État minimal », mais la perte est incommensurable. Les gens ne réalisent pas à quel point leurs droits sociaux sont en danger quand ils s'en remettent ainsi aux organismes communautaires pour obtenir des services essentiels.

[50]

La prestation communautaire des services publics a mis la hache dans les protections qui étaient garanties jusqu'alors par le système de sécurité sociale. L'État vise à respecter les droits statutaires des citoyens en insérant certaines dispositions dans les contrats qu'il signe avec les organismes, notamment sur le plan linguistique, mais pour faire respecter ces droits, les citoyens doivent entreprendre des démarches juridiques longues et coûteuses. En outre, la société a perdu énormément au point de vue de la transparence, de l'imputabilité et de l'accès aux services.

La firme Accenture, qui est celle à qui le gouvernement du Nouveau-Brunswick a confié la conception du système d'aide sociale actuel, se targue de vouloir remplacer les services humains par des réponders automatisés. Elle préconise un système d'autoassistance où chacun s'aide soi-même en pitonnant sur Internet, sans devoir passer par des services d'accueil personnalisés. Comble de dérision, elle a inscrit dans son logo les mots « mécénat technologique » comme pour montrer qu'elle veille, à la façon d'un bon mécène, à la protection du public.

Les responsables des organismes communautaires se sentent extrêmement valorisés du fait qu'ils veillent au grain et parfois jouent la carte des victimes. Les dirigeants des banques alimentaires se plaisent à dire à quel point le nombre d'usagers a augmenté ces dernières années et qu'ainsi, les dons reçus ne répondent plus à la demande. Ils se plaignent de porter le monde sur leurs épaules et se font un plaisir d'exposer devant les médias leurs frigos vides. Ce discours et ce visuel plaisent bien aux journalistes, qui ne poussent pas l'analyse un pas plus loin. Personne ne se demande comment on en est venu à avoir une économie charitaire, dans un pays aussi riche que le nôtre, ni comment on a pu perdre en si peu de temps un système fondé sur [51] la protection sociale, garantie juridiquement, financée et administrée par la fonction publique.

La plupart du temps, le gouvernement n'assure aux organismes communautaires que le salaire d'un coordonnateur, qui doit ensuite s'entourer de bénévoles pour faire le travail. Le coordonnateur appelle les fonctionnaires et des bénévoles et leur demande de siéger à une « table de concertation ». Autour de la table, on parle de tous les problèmes imaginables et des services que l'on devrait offrir. Après, il n'y a aucune action parce que personne n'a le mandat juridique de les fournir.

L'économie sociale est certes une façon pour l'État de saper la critique, puisque les receveurs de fonds ont la bouche cousue. Il s'agit manifestement d'un moyen efficace visant à réduire les plaintes, car personne n'ose mordre la main qui le nourrit.

Pendant qu'ils distribuent aux pauvres des boîtes de nourriture, les organismes communautaires ne se soucient guère des effets d'un système paternaliste qui ne fait aucune place à l'évaluation systématique des besoins et des moyens. Ils ne se préoccupent pas non plus des questions relatives à l'équité et à l'obligation d'assurer un système de distribution dans la dignité.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a imparti au secteur communautaire au moins une vingtaine de programmes qui, anciennement, étaient gérés par l'État. Les organismes de charité sont maintenant parmi les plus gros employeurs dans les petites localités et leur budget s'élève à plusieurs millions de dollars par année. Comme chacun le sait, ces organismes « parapublics » n'ont pas les mêmes obli-

gations que l'État et ne sont pas contraints à suivre ses règles administratives. Leur imputabilité et leur transparence sont médiocres. On ne connaît pas, par exemple, les salaires des employés et l'accès à l'information est limité. Les dirigeants ne sont pas des élus ni des personnes [52] choisies par l'entremise de concours publics. Il n'existe aucun mécanisme de recours officiel. Les normes de qualité et le nombre de services varient d'une région à l'autre selon les dons reçus et non en fonction des besoins. Les contrôles sont au minimum. Ces organismes ne sont pas non plus assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.

Le concept de « communautés vibrantes » a été inventé dans le but d'inciter les communautés à se prendre en main. Les organismes qui visent à promouvoir la « santé sociale », c'est-à-dire des communautés plus en santé grâce à des infrastructures accueillantes, font évidemment eux aussi la promotion du bénévolat. Ils disent qu'ils sont les vrais représentants du peuple parce qu'eux, ils sont connectés à la base, alors que le gouvernement est déconnecté. Aux réunions, ils prennent beaucoup de place, se disant les seuls autorisés à parler au nom des citoyens. Ils sont offusqués quand ils ne sont pas choisis pour aller aux conférences nationales ou ailleurs en disant : « Comment voulez-vous que le point de vue des gens soit connu si on n'est pas à la table ? » Ils exercent un monopole sur les discussions en prétextant être plus au courant que les autres des vrais problèmes, et ils s'imposent à titre de porte-parole des communautés.

De nombreux citoyens répondent à l'appel de l'État et se chargent de solliciter les entreprises dans le but de recueillir des dons qu'ils remettent ensuite aux familles dans le besoin. Ils dépannent jour après jour, sans se soucier du fait que demain, le problème refera surface parce qu'ils ne sont pas allés à la source. Ils ne font qu'appliquer des pansements. En réalité, ils sont bernés par l'État qui présente cette formule comme le modèle démocratique par excellence, celui qui favorise la participation directe. Les mots « réseautage » et « partenariat » reviennent continuellement sur ses lèvres pour démontrer que la participation citoyenne est bien assurée.

[53]

Alors que ces citoyens voient ce nouveau modèle comme le fruit de l'évolution, les militants, qui ont à cœur et à l'œil la protection so-

ciale, le considèrent comme une dérive sur le plan de la prestation des services publics, et rien de moins qu'une calamité et un recul irrémédiable.

Les finances publiques

Quoi qu'on en dise, l'État joue un rôle prépondérant en ce qui a trait au bien-être des citoyens, tant par ses valeurs que par son mode de fonctionnement. Selon qu'il soit orienté vers la gauche ou la droite, qu'il valorise ou non le soutien des personnes vulnérables et qu'il envisage une société homogène ou diversifiée, notre qualité de vie, comme citoyens, s'en trouve grandement influencée.

Chose certaine, l'État ne réserve pas aux incapables le même type de financement qu'il accorde aux athlètes des Jeux olympiques. Pour eux, il subventionne un programme sports-études, il verse un soutien financier aux athlètes et à leurs entraîneurs et il met de l'équipement à leur disposition.

Depuis quelques années, au Canada, le gouvernement alloue deux fois plus d'argent à la défense militaire qu'à la lutte à la pauvreté et les médias, dans un an, accordent autant de temps d'antenne à deux parties des Canadiens qu'au problème de la pauvreté au pays. En réalité, les pauvres doivent se contenter des quelques miettes qui tombent de la table. Ce choix n'est pas l'effet du hasard, mais il est délibéré. Il reflète un choix de société.

Chaque année, l'État s'assoit à sa table et décide quelle part des fonds publics il versera à chacune des dépenses publiques. Il s'agit donc d'une question de priorités, de préférences et de choix.

[54]

Il finance convenablement certains secteurs, mais ce sont ceux pour lesquels la loi l'oblige à le faire. C'est le cas, notamment, du filet social, de l'assurance-maladie et des services de protection. En ce qui a trait à l'assistance personnelle visant à remédier aux limitations multiples et invisibles, puisqu'elle ne fait l'objet d'aucune loi, il n'y verse aucuns fonds et relègue ce secteur aux bénévoles. Pourtant, ce sont les

problèmes les plus difficiles à résoudre qui exigent de grandes compétences professionnelles.

Les incapables, en raison de leur état, deviennent une cible facile pour les gouvernements, les organismes à but lucratif et les commerçants qui se livrent souvent à des pratiques douteuses à leur égard. Leur louer des sous-sols humides, délabrés et infectés de punaises ou encore les faire travailler au noir en échange de quelques dollars en se disant qu'ils ne verront pas la différence est évidemment une forme d'exploitation des plus faibles.

Pourtant, on s'attendrait que, dans une société évoluée, l'État prenne en charge les dépenses publiques et qu'il assume un rôle protecteur envers les plus faibles, c'est-à-dire les incapables. Les gens s'accommodent bien du fait qu'il investisse dans les dépenses militaires, mais ils demeurent perplexes quand il s'agit d'assurer légalement un minimum de confort aux citoyens les plus vulnérables.

Notre société s'en remet souvent à la médecine pour régler des problèmes sociaux alors qu'il serait possible, dans bien des cas du moins, d'atténuer ces problèmes par des interventions consistant à représenter les citoyens incapables de défendre leur cause par leurs propres moyens.

Rose, qui vivait dans un établissement de soins prolongés, avait un comportement qui importunait les autres résidents. Elle giflait les infirmières et les préposées qui [55] tentaient de lui donner des soins. La direction consulta un médecin qui exprima l'avis que le seul moyen de l'amener à se départir de sa mauvaise conduite consistait à lui administrer une dose accrue d'Ativan, puisqu'elle avait un début de démence. Le médecin reconnaissait que cela aurait pour effet de la rendre somnolente et impassible, mais c'était le prix à payer, disait-il, pour que ses mauvais comportements cessent.

Son cas, évidemment, avait été évalué de manière superficielle et le remède proposé était expéditif, mais non le plus efficace. En allant scruter en catimini ce qui se passait la nuit, quand une seule préposée était en fonction, on aurait pourtant réussi à mettre le doigt sur les fac-

teurs qui étaient à l'origine de son comportement déplaisant. Pour la punir et la rendre plus docile, la préposée refusait de répondre à ses appels quand elle avait des moments d'incontinence.

Notre société monte en épingle la santé physique, tellement que l'on croirait qu'il suffit d'être en santé pour que tous les autres problèmes se règlent. Dans bien des cas, la santé physique porte ombrage à la santé mentale, à la protection de l'environnement, à la défense des droits et à l'accès aux services sociaux, ces problèmes étant souvent médicalisés ou judiciairisés inutilement.

La santé physique est importante, cela va de soi, mais elle n'occuperait pas la première place dans l'ensemble de la vie humaine si ce n'était de son côté commercial qui la propulse au premier plan. Curieusement, la province du Nouveau-Brunswick ne reconnaît pas comme invalidité l'incapacité fonctionnelle, et pourtant, les limitations sur les plans émotionnel, organisationnel et intellectuel nuisent grandement au fonctionnement quotidien. Le gouvernement provincial définit l'invalidité dans la loi comme une « infirmité physiologique, anatomique ou psychologique importante ».

[56]

En réalité, les pauvres sont éprouvés sur plusieurs plans à la fois, dont le dénuement, la maladie et la vulnérabilité. Somme toute, comme nous l'avons vu, ils s'en tirent assez bien sur ces plans, puisque des services publics sont établis pour s'en occuper. En effet, le filet social assure à tous un niveau de revenu minimal, l'assurance-maladie permet d'obtenir gratuitement des soins de santé, et il existe encore, fort heureusement, des services de protection à la disposition des enfants et des adultes en danger.

Là où le bât blesse, c'est sur le plan des capacités fonctionnelles limitées, tel qu'exposé plus haut. Les plus vulnérables sont ceux qui ont de la difficulté à comprendre et à se faire comprendre, à surmonter les défis de la vie quotidienne et à accéder aux ressources dont ils ont besoin. Il s'agit d'une limitation intellectuelle, désignée parfois sous l'appellation « faiblesse d'esprit », accompagnée d'une santé mentale chancelante et d'un sens de l'organisation très limité.

Richard est presque une personne handicapée, mais pas tout à fait, assez cependant pour ne pas être capable de résoudre ses problèmes de lui-même. Il fait partie de ce groupe d'individus dont les limitations sont multiples et invisibles, et qu'on ne peut classer sous l'un ou l'autre des diagnostics psychiatriques. Il demeure chez une dame âgée qui ne fait qu'une croix quand elle signe son nom. Les rapports sont tendus puisqu'il aime sortir et que la dame l'en empêche. C'est le genre de situation où les rôles ne sont pas clairement définis, ce qui fait que les problèmes sont difficiles à régler. Elle agit à la fois comme sa propriétaire, son amie et sa curatrice alors que lui, qui est incapable de s'affirmer, se sent pris en otage. Les interventions de son représentant ont réussi à le sortir de cet imbroglio. Il vit maintenant en appartement où il a redécouvert la liberté et la joie de vivre.

[57]

L'État devrait mettre en branle un ensemble de mesures visant à redresser la situation actuelle : 1) un encadrement politique propice, c'est-à-dire une idéologie qui se traduirait par un cadre juridique et des priorités budgétaires en faveur des incapables ; 2) une structure organisationnelle qui comprendrait des règles et des services adaptés ; 3) puis des rouages administratifs qui assureraient le respect des droits, un accès équitable et des mécanismes de recours.

L'abus de faiblesse

Chaque fois que l'État exploite la vulnérabilité ou l'ignorance des personnes fragiles en les privant de l'assistance dont elles ont besoin, il commet un abus de faiblesse. Ce genre d'abus consiste à tirer profit du fait qu'une personne se trouve dans un état de précarité pour poser des gestes contre lesquels elle ne peut se défendre.

Barbara était toujours aux prises avec le dilemme suivant : soit acheter de la nourriture ou payer son électricité, car

ses moyens réduits ne lui permettaient pas de faire les deux. Le pire, c'est que lorsqu'elle choisissait de payer son électricité, elle n'envoyait pas ses enfants à la l'école, faute de nourriture. Or, elle craignait que les travailleurs sociaux se mettent à ses trousses et qu'elle perde la garde de ses enfants. En l'aidant à obtenir une aide supplémentaire, sa représentante s'assura qu'elle ne soit privée d'électricité et surtout, que ses enfants soient alimentés et scolarisés.

La politique « Pas d'adresse, pas d'assistance » est un bon exemple d'abus de faiblesse. Elle faisait en sorte que l'on refusait de verser de l'assistance à ceux qui n'avaient pas d'adresse, mais comme l'individu ne pouvait en fournir une faute d'assistance, il se trouvait coincé dans un guet-apens. L'État a finalement reconnu – non sans beaucoup de réticence – que les conditions [58] de vie diffèrent dans les milieux ruraux et urbains, et qu'il n'existe pas de gîtes en milieu rural qui puissent fournir une adresse temporaire donnant droit à l'assistance. En effet, en campagne, il y a peu de « maisons de chambres établies », et la pratique veut que l'on fasse coucher les pensionnaires sur le divan du salon, plutôt que dans des chambres particulières.

Une autre politique qui fait l'objet de vives contestations est celle surnommée « De belles dents pour travailler ». Cette règle – qui existe toujours – consiste à offrir une gamme complète de soins dentaires à ceux qui tentent un retour au travail, et ce, à des fins purement esthétiques, puisqu'une mauvaise dentition serait une barrière à l'emploi. Les autres, dont la capacité de travail est nulle ou limitée, sont déconsidérés et doivent se contenter d'extractions dentaires et de dentiers.

La politique qui s'intitule « Revenu insuffisant, aide refusée » n'est rien d'autre qu'un déni déguisé. C'est la réponse que donnent les fonctionnaires à ceux qui ont peu de revenus et qui demandent une aide au logement. Ils calculent qu'ils n'auraient pas les moyens de rembourser un prêt hypothécaire. Chose curieuse, le logement social existe précisément dans le but de venir en aide à ceux qui n'ont pas assez de revenus pour entretenir leur logement !

Augustin habitait dans une vieille roulotte dont le système électrique était défectueux. Il demanda aux fonctionnaires une aide pour effectuer des réparations. On lui répondit qu'il ne gagnait pas suffisamment pour rembourser un prêt, et donc, on le refusa. Il fit appel à son député, puis à l'Ombudsman, qui lui dirent que malheureusement, il devait attendre que la politique soit modifiée. Son représentant prit sa cause en main. Il avait la liberté d'action nécessaire pour faire changer la règle. Les autres étaient fort sympathiques, mais impuissants, même s'ils occupaient des postes de haut niveau.

[59]

« Pas d'électricité, pas d'assistance » est une autre politique de l'aide sociale que les représentants se sont chargés de faire abolir, puisqu'elle faisait preuve, elle aussi, d'abus de faiblesse. Des fonctionnaires radins et mesquins avaient forgé cette règle de toute pièce et le pire, c'est que le ministre se rangeait derrière eux en louant leur compétence. Que d'efforts il aura fallu pour ramener l'État à la raison et l'obliger à suivre sa propre loi !

Francine reçut un jour une mise en demeure lui signifiant que son électricité serait débranchée si elle ne payait pas immédiatement le montant qu'elle devait. Or, elle est illettrée et elle jette au feu tous les documents qu'elle reçoit, puisqu'elle ne peut les lire. Comme elle ne fit aucun cas de la mise en demeure, peu après, elle se vit privée d'électricité. Les fonctionnaires de l'aide sociale jetèrent de l'huile sur le feu en mettant fin à son assistance. Leur argument : la perte de l'électricité lui enlevait le droit à l'assistance. Ce coup de tête leur coûta cher puisqu'ils durent s'excuser et rétablir son assistance quand la représentante de Francine monta aux barricades.

D'autres politiques ne sont pas aussi repoussantes, mais elles ont néanmoins un effet contraignant et les citoyens doivent utiliser des stratagèmes s'ils veulent les contourner, comme celle où les frais de

déplacement à l'hôpital psychiatrique ne sont remboursés que si le client y est admis. L'histoire suivante illustre bien ce propos :

Aurèle était chauffeur de taxi. Un jour, il allait conduire une dame à l'hôpital psychiatrique, mais il n'était pas sûr d'être payé, puisque pour qu'il le soit, elle devait être admise, mais elle ne lui paraissait pas si mal en point. Par mesure de précaution, il la conjura d'agir comme une étourdie et de dramatiser au maximum, au point de se faire admettre comme patiente. Le coup réussit. Le psychiatre, en la voyant agir de façon insensée, procéda aussitôt à son admission pour traiter ses [60] idées troubles. Aurèle en ressortit content, car le paiement du voyage était désormais assuré.

Les politiques boiteuses ont l'effet pervers d'induire les citoyens à faible revenu à trouver des échappatoires, comme se procurer de faux reçus de location, signer des chèques sans fonds pour se nourrir à la fin du mois ou bien encore, changer continuellement de numéros de téléphone dans le but de déjouer les agences de recouvrement.

Léonce a peu d'instruction et il gagne sa vie à pêcher des coques l'été, ce qui le force à chômer l'hiver. Les tourments qui l'assaillent sont inimaginables. Certaines zones sont interdites à la pêche, ce qui l'oblige à se déplacer plus loin et à augmenter ses dépenses. Pire encore, la limite de cent coques par jour imposée aux pêcheurs l'oblige à emprunter toutes sortes de manœuvres pour déjouer les agents des pêches, car s'il ne pêche pas suffisamment de coques, son revenu est diminué, et il risque ensuite de ne pas pouvoir retirer de prestations de chômage. Un jour, ce n'est pas la limite de coques qui le terrassa de plein fouet, mais une contravention pour conduite en état d'ébriété, ce qui lui fit perdre son permis de conduire, en d'autres mots, son gagne-pain. Son représentant se trouvait dans une position délicate : il voulait plaider en sa faveur en expliquant ses besoins personnels et ceux de ses enfants, mais d'un autre côté, il ne pouvait passer l'éponge sur son activité illicite. Son rôle,

dans un tel cas, consiste à fournir un dossier étoffé décrivant les circonstances, une sorte de rapport présentiel qui, parfois, fera la différence entre une peine à purger en prison ou dans la communauté.

Même si l'État mettait fin un bon jour à ses enquêtes à répétition, ses rejets, ses abandons et ses rapports oppressifs et décidait d'adopter une approche flexible et tutélaire à l'égard des incapables, rien ne changerait dans l'immédiat ; la confiance ne [61] peut se gagner rapidement lorsqu'on sait que la négligence institutionnelle perdure depuis des décennies.

Les incapables ont été tellement longtemps soumis à un régime de peur, d'impuissance, d'isolement et de honte qu'ils en viennent à se méfier de ceux qui veulent les aider. Ils recherchent la sécurité, mais ils se rappellent trop bien les enquêtes subies, les demandes d'aide refusées et les erreurs administratives qui les ont obligés à rembourser des sommes importantes, et la crainte de revivre ces moments stressants les fait reculer. Ils finissent par développer les mêmes réflexes que les grands brûlés qui deviennent hypersensibles au moindre toucher.

Changer la culture organisationnelle n'est pas une mince tâche puisqu'il s'agit pour l'État de renouer le lien de confiance qu'il a rompu en pratiquant pendant trop longtemps l'acharnement bureaucratique par la voie de ses politiques rigides et antipathiques.

L'État mène une chasse aux sorcières féroce à l'endroit des incapables, puisqu'il les soupçonne toujours de vouloir exploiter les systèmes d'aide. Le bénéfice du doute, qui est généralement accordé dans d'autres secteurs d'activité, ne s'applique pas à eux. L'une des pratiques qui découle de la présomption de culpabilité est celle qui consiste à aller leur rendre visite à l'improviste, par exemple très tôt le matin, en tentant de les prendre en défaut.

Une telle pratique, que l'ensemble des citoyens jugent absolument inacceptable, passe pourtant très bien – le plus naturellement du monde – quand il s'agit des incapables, et personne ne s'en scandalise, même si leur droit à la dignité est bafoué. Les plus fervents admirateurs de cette pratique seraient pourtant les premiers à s'offusquer si

cela leur arrivait personnellement, par exemple si un inspecteur de l'impôt se présentait chez eux sans s'annoncer.

[62]

L'attitude n'est plus la même quand un représentant apparaît dans le décor. L'enquêteur devient soudainement plus courtois et ne dit plus sur un ton cavalier : « Signe-moi ça, juste ici », ou bien : « Je ne peux te donner une copie de la règle puisque c'est confidentiel », ou encore : « Pourquoi tiens-tu à voir ton dossier ? » Devant le représentant, il reste sur ses gardes et s'assure de suivre les règles et les convenances en matière de relations publiques.

Ernest recevait un jour la visite d'un enquêteur de l'aide sociale qui patrouillait dans son secteur. Celui-ci était allé auparavant chez son voisin pour s'enquérir s'il travaillait à l'extérieur. Il lui dit : « Voilà trois fois que je viens ici et tu es absent. T'es pas souvent à la maison ? » Il insinuait par là qu'il travaillait au noir quelque part. Le représentant, qui accompagnait Ernest, l'interrompit et le somma de changer d'attitude, sans quoi il mettrait fin immédiatement à l'entretien. La stratégie fut efficace puisque le reste de l'entretien se déroula sans anicroche.

L'une des stratégies de l'État consiste à supprimer l'aide sociale en disant aux citoyens assistés que l'un de ses employés a fait une enquête et qu'il les a trouvés en défaut. Il leur administre un coup d'assommoir en les informant qu'ils ont reçu des milliers de dollars d'assistance en trop et qu'ils doivent les rembourser. Précisons que pour un assisté social, une somme qui équivaut au double de son revenu annuel est un événement catastrophique. L'État les avise en plus qu'ils n'ont plus droit à l'assistance et aux bénéfiques sur le plan médical. Évidemment, l'individu doit se tourner vers les autres pour de l'aide puisqu'il se retrouve soudainement sans aucune forme de revenu. C'est là l'astuce de la souricière : il se met alors dans une position où il démontre qu'il est effectivement inadmissible à l'assistance, puisqu'il partage son logement et ses autres dépenses avec d'autres. Ce lien de dépendance donne raison à l'État de ne plus rouvrir son dossier.

[63]

La vie de ceux qui ont une incapacité sur le plan émotionnel est comparable aux montagnes russes : ils sont parfois débordants, parfois vidés d'énergie. Autant ils se construisent des châteaux en Espagne, autant ils dépendent des autres pour fonctionner au jour le jour, car ils n'ont pas les habiletés nécessaires pour réaliser les tâches les plus simples. Parce qu'ils n'ont aucune affection médicale ou émotionnelle ni de handicap intellectuel conduisant à un diagnostic, l'État ne les considère pas invalides et inaptes au travail, et pourtant ils le sont.

L'État livre quand même contre eux une véritable offensive, en s'attendant qu'ils intègrent le marché du travail en dépit de leur incapacité. Leur fonctionnement social est marginal à tous points de vue : ils sont incapables de lire des directives et de remplir des formulaires, ils font écrire leurs lettres par d'autres sans s'en garder de copies, ils jettent à la poubelle des documents qu'ils devraient conserver, et ils font remplir leurs déclarations de revenus par des bénévoles qui font des erreurs.

Il est faux de croire que l'amélioration des aptitudes de travail est une façon d'accéder à une plus grande justice sociale. Bien que ce soit un objectif noble, la réalité n'est pas aussi simple. Un grand nombre de ceux qui n'ont pas de compétences de travail auraient besoin d'une assistance personnelle, mais l'État leur offre des cours, des stages ou des placements, plutôt qu'une aide individualisée destinée à régler leurs problèmes.

L'État, malheureusement, ne veut pas entendre parler de services personnels professionnels. Il se tourne plutôt vers des solutions moins coûteuses qui ont plus d'éclat, mais qui ne font qu'entretenir l'illusion que ces personnes deviennent plus performantes.

[64]

Rita avait bonne mine. Grâce aux médicaments, ses troubles émotifs ne se voyaient pas extérieurement. Or, les fonctionnaires de l'aide sociale virent chez elle une bonne candidate pour un retour au travail. Ils lui firent miroiter la possibilité d'un emploi payant qui conduirait à l'autosuffisance. Elle mordit à l'hameçon, elle qui cherchait justement un moyen de se li-

bérer de l'aide sociale. L'expérience ne dura qu'une journée puisqu'elle se blessa dès la première pelletée de terre, faute de pouvoir se concentrer. Si les fonctionnaires avaient pris soin de consulter les professionnels en santé mentale, ils auraient bien vu que leur plan était irréaliste et qu'elle ne pouvait s'adonner qu'à un travail léger.

La faiblesse intellectuelle, accompagnée d'une instabilité émotionnelle, est plus incapacitante que le manque de scolarisation et de compétences au travail. Les incapables, avouons-le, ont peu de chance d'intégrer le marché de l'emploi actuel, qui fait peu de place au travail manuel et qui est fortement axé sur l'utilisation des technologies et de l'informatique. La seule façon de les maintenir en milieu de travail serait de leur fournir un soutien personnel permanent qui leur permettrait d'exercer leur métier avec un minimum d'efficacité.

La généralisation simpliste que tous peuvent travailler est cependant bien ancrée dans l'esprit des gens. Elle est avancée, par exemple, tout joyeusement, autour d'un verre ou pendant que l'on se fait coiffer : on se plaît à raconter avec beaucoup de détails des exemples d'individus qui se la coulent douce dans la société et qui sont aux crochets de ceux qui travaillent. Ces gens, sans en être conscients, se donnent pratiquement la mission de s'assurer que l'on garde les incapables à un niveau inférieur à celui des travailleurs. Ils terminent toujours leur histoire en ironisant : « Après tout, c'est peut-être eux qui ont raison et nous, on est assez fous pour aller travailler », ce qui déclenche inévitablement un éclat de rire.

[65]

Ceux qui sont indépendants de fortune et qui n'ont rien à craindre, ni pour leur repas d'aujourd'hui ni celui de demain, sont les plus durs envers les incapables, mais de façon subtile. Ils ne les décrivent pas ouvertement ; ils affirment simplement, sur un ton solennel et convainquant, avec beaucoup d'aisance et d'assurance, qu'il faut tous apprendre à se serrer la ceinture, en oubliant, bien sûr, que la leur l'est beaucoup moins que ne l'est celle des moins nantis.

Andréanne paraissait en excellente santé et les fonctionnaires, se fiant à ses apparences, s'acharnaient à la convaincre de réintégrer le marché du travail. Pour la persuader, ils lui dirent qu'elle ne recevrait que 1,50 \$ par jour en aide sociale si elle continuait à vivre chez sa mère. Or, avec si peu, elle ne pouvait se nourrir que de soupe aux tomates et de biscuits soda, si bien qu'un bon jour, elle décida d'aller vivre en appartement pour avoir un peu plus. Une fois seule, ses crises de panique refirent surface et son état mental se détériora gravement. Les soins qu'elle reçut à l'unité psychiatrique coûtèrent à l'État plus de 500 \$ par jour, alors qu'il lui en aurait coûté beaucoup moins si on avait permis à Andréanne de demeurer chez sa mère et qu'on lui avait procuré des services d'aide personnelle.

Un jour, un sous-ministre signa une directive selon laquelle l'assistance médicale ne devait être accordée à un nouveau requérant d'aide sociale qu'après un délai de trois mois, en ajoutant « *sauf s'il est en danger de mort* ». Le même sous-ministre accéda par la suite à une fonction supérieure dont la rémunération annuelle était vingt-cinq fois plus que ce qu'il versait aux assistés sociaux. Évidemment que pour lui, qui bénéficiait d'avantages sociaux généreux en plus de son salaire, la question du paiement des soins médicaux ne faisait pas l'objet d'une préoccupation quotidienne.

[66]

Les fonctionnaires

La plus grande plaie des incapables, c'est qu'ils voient rarement venir les fonctionnaires qui s'exercent à les prendre en souricière avec leurs nombreux artifices. Les incapables sont extrêmement malhabiles quand vient le temps de traverser la route tortueuse de la bureaucratie, puisqu'ils ne peuvent se défendre stratégiquement. Dans leur naïveté, ils s'imaginent qu'ils n'ont pas besoin de tout dire explicitement et que les fonctionnaires vont lire entre les lignes, percevoir les nuances et saisir les sous-entendus, mais cela est loin d'être le cas. Ils ne prennent pas la précaution, par exemple, de conserver leurs talons de chèques

en se disant que les fonctionnaires en ont une copie, et qu'ils pourront leur en fournir une copie au besoin.

Se mettre en garde contre les pièges, retenir une carte et ne la jouer qu'au moment opportun, éviter d'aborder inutilement des questions épineuses qui pourraient éventuellement venir les hanter sont autant de réflexes que n'ont pas les personnes incapables. Elles s'incriminent facilement, croyant profondément que les fonctionnaires sont comme elles et qu'ils savent faire la part des choses. Décidément, leur faiblesse intellectuelle joue contre eux.

Les fonctionnaires, quant à eux, sont aux prises avec un système oppressif qui leur donne peu de marge de manœuvre. Ce ne sont pas les limitations des incapables qu'ils notent au dossier, mais leurs déclarations incriminantes, comme le fait qu'un tiers a payé leur dernière facture de téléphone. Un tel aveu est suffisant pour leur faire perdre l'accès à l'aide sociale.

Anne vivait tellement de violence conjugale que sa situation était devenue intenable. C'est son conjoint, finalement, qui quitta le foyer. Or, elle avait un chambreur avec qui elle s'entendait bien et qu'elle garda après le départ de son [67] conjoint. Il lui payait une pension à la bonne franquette, faisant parfois son épicerie ou réglant des factures par-ci, par-là. Les enquêteurs de l'aide sociale eurent tôt fait de mettre fin à son assistance, d'abord parce que le statut de son chambreur était ambigu, mais aussi parce qu'ils estimaient qu'elle recevait de l'assistance en trop. Son représentant la persuada de régulariser sa situation en signant une entente officielle avec son chambreur, ce qui lui permit de ravoir son assistance et de donner un répit aux enquêteurs.

Les incapables se butent aussi au syndrome du « C'est pas moi, c'est l'autre. » C'est un peu comme si on leur disait : « Moi, je m'occupe des grandes causes. Va donc voir quelqu'un qui s'occupe des gens comme toi. » Sous un semblant de sympathie se cache souvent du désintérêt – voire du rejet – de la part des fonctionnaires, comme si les causes des plus faibles sont trop frivoles pour y investir du temps à

les défendre. Au fond, ce serait plus honnête de dire : « Je ne suis pas capable de t'aider. Je possède une foule de connaissances et d'habiletés dans mon domaine, mais tes problèmes dépassent mes compétences. »

Yvette était aux prises avec de graves problèmes sur le plan émotif. Ses parents avaient appris à composer avec sa condition, mais voilà qu'un jour, ils atteignirent leur limite. Leur seuil de tolérance était élevé et ils pouvaient généralement composer avec ses agissements, mais au-delà d'une certaine limite, ils n'en pouvaient plus. Ils voyaient bien que leur fille avait besoin d'aide, mais toutes les portes se fermaient devant eux, avec le fameux « C'est pas moi, va voir l'autre ». Ils virent tout un changement lorsque le représentant de leur fille prit leur cas en main et qu'il s'occupa de lui obtenir les services de santé mentale dont elle avait besoin. Aujourd'hui, elle est heureuse parce que son rythme de vie est plus normal. En fournissant aux plus hautes instances un rapport d'évaluation complet, le représentant a réussi, là où les fonctionnaires avaient échoué.

[68]

L'expression « Vous êtes un cas rare » est difficile à interpréter du point de vue de l'incapable. Est-elle un compliment ou un arrêt de mort ? Se faire traiter ainsi peut laisser présager qu'on vous portera une attention particulière, qu'on ira plus loin dans l'approfondissement de votre condition et qu'on sortira du cadre rigide des règles établies en vue de trouver une solution qui vous convienne parfaitement. Malheureusement, derrière le mot « rare » se cache souvent la notion d'impuissance, une sorte de mission impossible pour les fonctionnaires. Les cas rares sont classés dans une catégorie à part, celle des « cas isolés » à qui on prête peu d'attention. Ils sont relégués à la case des causes perdues. Les incapables le sentent et ce n'est pas pour rien qu'ils désespèrent. Il faut les sortir de ce pétrin bureaucratique et leur dire que leurs problèmes sont complexes, certes, mais non insolubles, ce qui leur redonne l'espoir.

Les fonctionnaires se fabriquent parfois une carapace contre la sensibilité, surtout à l'égard des incapables. Ils n'oseraient jamais faire les mêmes remarques s'ils avaient affaire à des personnes instruites ou aux notables de la communauté. Au fil du temps, et inconsciemment, ils développent des normes de conduite à la baisse, orientées vers ceux qu'ils considèrent des citoyens de second rang.

Alberto ne comprenait pas pourquoi il recevait si peu en aide sociale. Il s'adressa aux fonctionnaires dans le but d'obtenir des explications. L'un d'eux lui fit parvenir un état de compte indéchiffrable sur lequel il avait inscrit, tout au bas, la mention suivante : « Amuse-toi à calculer ! » Son représentant dénonça cette raillerie, indigne d'un employé au service du public, et exigea une lettre d'excuse. Il fit remarquer qu'un tel geste de dérision de la part d'un fonctionnaire était non seulement inconvenant, mais irrévérencieux.

[69]

Les charges de travail élevées, le stress et l'obligation de fournir un haut rendement dans le moins de temps possible amènent les fonctionnaires à se préoccuper davantage des aspects financiers de leur travail et à délaissier les sentiments que vivent les citoyens qu'ils servent. Leur chape de plomb les empêche de s'émouvoir et les blinde contre la précarisation. Un citoyen en détresse est perçu comme un simple dossier à traiter, rien de plus. Pour eux, il s'agit toujours d'une *petite* fermeture de dossier, un *petit* refus d'assistance, d'un *petit* paiement en trop – d'une dizaine de milliers de dollars – que l'individu doit rembourser, ou d'une *petite* erreur d'adresse qui fait que l'assistance n'est pas entrée. Et dire que pour ces mêmes fonctionnaires, c'est une grosse tragédie quand leur propre rémunération est retardée d'une seule journée ou que leur salaire n'est pas déposé à une heure précise ! Ils deviennent tellement démoralisés qu'ils cessent de travailler et font comme si le ciel leur tombait sur la tête.

Angela, une jeune fille qui avait beaucoup d'ambition, rêvait de devenir coiffeuse. Or, un jour, son père fut incarcéré, sa

mère quitta le foyer familial, et elle se retrouva dans la rue. Des proches l'hébergeaient volontiers, mais elle n'avait pas de domicile fixe et séchait ses cours. Elle demanda éventuellement de l'aide afin de suivre des cours de récupération scolaire, mais on la lui refusa en raison de son manque d'assiduité. Elle avait un « mauvais dossier », disait-on. Son représentant entreprit alors de défendre sa cause, expliquant qu'elle avait vécu une période trouble pendant ses études et qu'il fallait tenir compte de son histoire particulière. Les fonctionnaires reconnurent en elle un cas d'exception – fort heureusement –, car aujourd'hui, elle a son propre salon de coiffure.

Au fil des années, les fonctionnaires se désensibilisent face à l'incapacité. Ils en viennent au point où ils ne peuvent plus voir les circonstances atténuantes et deviennent immunisés contre [70] la détresse qui pèse sur le dos des incapables. De là à devenir complètement insensibles à leur misère, et même tyranniques, ils n'ont qu'un pas à faire.

Agathe était trop insistante au goût des fonctionnaires, et elle les énervait. Parfois, elle insistait tellement qu'elle haussait le ton, et on appelait la police. Un jour, un fonctionnaire lui proposa de suivre un cours sur la gestion de la colère. Elle accepta volontiers, car elle pensait ainsi mettre toutes les chances de son côté. Le fonctionnaire crut lui rendre service en inscrivant dans son dossier qu'il l'aidait à gérer sa colère, mais par la suite, chaque fois que quelqu'un ouvrait son dossier, il voyait une mise en garde contre « la grande colérique ». Cette étiquette lui resta collée au front pendant des années sans jamais pouvoir s'en débarrasser.

Rigoler avec la misère de ceux qui ne peuvent se faire entendre parce qu'ils sont maladroits sur le plan de l'expression verbale et écrite est un geste disgracieux. Cela constitue un outrage à leur dignité comme citoyens.

Le gouvernement doit être conscient qu'il est impossible de traiter adéquatement les personnes à haut risque, chez qui les difficultés sont concentrées, à moins d'être sensible aux réalités des gens. Il n'est pas étonnant que certains fonctionnaires souffrent de dépression et d'épuisement et qu'ils doivent prendre des congés de maladie prolongés.

Accomplir ses tâches bureaucratiques tout en laissant place à la sensibilité permet d'enrichir la qualité des services aux citoyens et d'utiliser les ressources publiques dans le but de les aider. Cela permet aussi aux fonctionnaires de mieux se concentrer pour gérer les situations stressantes au travail et dans leur vie personnelle, et de retirer plus de satisfaction de leur emploi. Ceux qui réussissent le mieux sont ceux qui intègrent la [71] sensibilité à leur travail. Ils souffrent moins de fatigue compassionnelle que les autres et les incapables sont plus reconnaissants à leur égard.

Jadis, dans les années 1970 et 1980, les travailleurs sociaux se rangeaient carrément du côté des incapables et les aidaient à plaider leur cause. C'était l'époque où ils amenaient l'appareil public à s'adapter aux besoins et intervenaient auprès des paliers supérieurs pour des dérogations, mais tout cela a changé.

Actuellement, le travail social professionnel consiste bien souvent à aller chercher la personne en détresse et à l'amener dans une banque alimentaire à la suite d'un signalement. Dans bien des cas, le rôle du travailleur social se limite à plaider auprès des responsables de la banque dans le but d'obtenir de la nourriture pour son client. En somme, l'intervention professionnelle n'est plus centrée sur les personnes dans le besoin, mais vise à maintenir en place un système boiteux, un constat aussi attristant que révoltant.

Elle est bien révolue, l'époque où les travailleurs sociaux fouinaient les replis du système d'aide sociale pour dépanner les personnes en détresse à l'intérieur des cadres établis. Ils militaient alors en faveur d'un système plus flexible, centré sur les besoins des gens. Ils n'hésitaient pas un instant à recourir aux paliers supérieurs pour plaider la cause de leurs clients, faisant fi des portes verrouillées. Décidément, les professionnels d'aujourd'hui n'ont plus les coudées aussi franches qu'ils les avaient à une autre époque.

Pourtant, à l'intérieur du cadre législatif actuel, il y a suffisamment de souplesse pour que l'État puisse dépanner les personnes dans le besoin et faire des exceptions.

[72]

Au Nouveau-Brunswick, la loi permet au ministre des Services sociaux de verser une assistance d'urgence à toute personne dans le besoin si elle est à risque de devenir nécessiteuse. Cette autorité est déléguée aux paliers inférieurs. Ainsi, dans les cas d'urgence et de grande nécessité, les dirigeants sont autorisés à fournir l'assistance immédiate requise.

[14]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.

Chapitre 3

LA REPRÉSENTATION

Le cœur résolument à gauche, les mains totalement libres et les yeux tournés vers l'avenir, les représentants ouvrent une fissure par où pénètre la lumière.
(Anonyme)

[Retour à la table des matières](#)

La bienfaisance, par le biais du secours individuel, n'est pas près de disparaître, loin de là. Sa force, c'est qu'elle fournit aux bénévoles un moyen de manifester leur générosité, ce qui leur donne par conséquent un agréable sentiment de dépassement. Cela dit, elle fait cependant parfois plus de bien à ceux qui se dévouent qu'à ceux qui reçoivent.

La plupart des citoyens veulent faire du bien à ceux qui souffrent et le bénévolat est un bon moyen de le faire. Ils choisissent qui ils veulent aider, dans quelle mesure et comment ils vont le faire. C'est l'exercice de sa liberté, inspiré par la pitié. Consoler et aider les affligés a toujours été vu comme un acte vertueux, depuis les premiers temps. La protection des moins nantis est la valeur sociale la plus ancienne.

L'ère chrétienne a cependant jeté sur elle un nouvel éclairage, en invitant ses adeptes à se ranger du côté des pauvres et à libérer les opprimés. Le message ne peut être plus clair et conduit à un changement

majeur sur le plan des attitudes, un pas que plusieurs, toutefois, n'osent franchir. L'ancien réflexe de vouloir [74] secourir personnellement et ponctuellement est fort et reste imprégné dans le cœur des gens.

Le dernier siècle a vu naître une toute nouvelle vision de l'assistance aux personnes dans le besoin, fondée sur l'approche citoyenne. Ce qui a changé, au fond, c'est que les pauvres et les incapables sont désormais vus comme des citoyens égaux. Cette approche exige que l'on remplace la notion de bienfaisance par celle de justice sociale. Elle vise à normaliser les rapports entre humains. Elle s'appuie sur des principes de vérité, de liberté, d'équité et de dignité. Elle défend, par exemple, le droit de chacun de manger, faisant de la sécurité alimentaire un droit, plutôt qu'un privilège. Elle défend aussi les autres droits humains, comme celui du libre arbitre, mais elle est loin de faire l'unanimité.

D'abord, un bon nombre de citoyens sont imbus de préjugés. Ce sont des personnes qui surestiment la capacité de travail réelle des gens. Elles se vouent à promouvoir l'idée que « quiconque veut, peut » et d'autres généralisations semblables. Elles sont figées dans un état d'esprit qui fait que rien ne peut les faire changer d'idée. Un bon nombre d'entre elles sont des parvenus qui se sont arrachés de la misère et qui prétendent que les autres peuvent en faire autant. Ils font l'apologie du travail comme la seule planche de salut. Évidemment, ils ont l'appui de l'État, qui véhicule le même message.

Un autre segment, parmi les détracteurs, est formé de girouettes qui changent d'idée continuellement. Ces personnes sont sympathiques et elles prêtent l'oreille. On croirait qu'elles sont convaincues, mais elles se tournent aussitôt vers d'autres qui soutiennent le contraire et sortent de cette conversation tout aussi convaincues. Ce sont donc de faux alliés sur qui on ne peut compter.

[75]

Il ne reste que le dernier groupe. Ce sont les seuls sur qui les militants peuvent vraiment compter pour défendre la cause des incapables. Ils sont ouverts d'esprit et doutent que la société soit dans la bonne voie en ce qui concerne le sort réservé aux incapables. Ils laissent la place au questionnement et recherchent la vérité. Ils veulent améliorer les conditions sociales et sont prêts à s'engager, à condition d'avoir

toute l'information nécessaire. Malgré leur trop grande lenteur à s'affirmer au goût des militants, ils donnent chance au coureur. Il est possible d'aller chercher leur appui et cela est réconfortant.

Armandine était avancée en âge, et parce qu'elle avait de plus en plus de difficulté dans ses activités de la vie quotidienne, on la fit voir par un médecin. Or, le médecin était anglophone et ne pouvait communiquer avec elle. Il détermina de son propre chef qu'elle était incompétente mentalement et qu'elle devait, par conséquent, être placée en résidence. Le directeur de l'établissement crut bien faire en se désignant lui-même roi et maître de sa destinée. Il craignait que ses enfants viennent la visiter dans l'unique but de lui soutirer son argent et donc, il mit fin à son droit de visite. La pauvre Armandine souffrait beaucoup de se sentir esseulée. Une représentante de la famille réclama une nouvelle évaluation, par un médecin francophone cette fois. La vie devint plus agréable pour elle par la suite, puisqu'elle recouvra la liberté de gérer elle-même ses affaires.

Ceux qui adoptent l'approche citoyenne sont conscients qu'ils prennent la voie la plus difficile, à savoir de se ranger du côté des plus faibles en leur donnant la place qui leur revient dans la société. Cela ne se fait pas sans bouleverser l'état des choses. Et puis, la situation des incapables n'est pas toujours limpide. Les représentants, comme les fonctionnaires d'ailleurs, dans bien des cas, doivent se résigner à faire le mieux qu'ils peuvent.

[76]

Marie était âgée et vivait seule. Elle commença à donner du fil à retordre aux fonctionnaires en réclamant, avec beaucoup d'insistance, de plus en plus d'attention. Ils lui proposèrent d'aller vivre dans une résidence, où elle bénéficierait de services d'aide complets, mais elle s'y opposait, et ainsi, le problème ne se réglait pas. Sa représentante essaya tant bien que mal de trouver une solution d'accommodement, mais sans succès, car

elle ne s'ouvrait pas à elle entièrement. Elle ne sut jamais vraiment pourquoi elle résistait autant à un placement en résidence, mais il lui est venu à l'idée qu'elle tenait peut-être à sa liberté, puisqu'elle lui permettait de consommer en cachette. Elle est décédée avant que cette énigme soit résolue. En d'autres mots, elle traîna son verre dans sa tombe.

Les remises en cause sont pénibles, puisqu'il faut ramer à contre-courant, mais comme le faisait remarquer un jour un chanteur américain, à moins de dévier de la trajectoire établie, aucun progrès n'est possible. Il ne s'agit plus de partager son surplus avec ceux qui sont dans le besoin, mais de provoquer des changements structurels, de sorte que l'État fasse une meilleure distribution de la richesse.

Soutenir les incapables conduit implacablement à la remise en question de notre idéologie et nous invite à nous départir d'un peu de notre aisance en vue d'en faire profiter les moins nantis, pourvu que cela se fasse par l'entremise du système fiscal. La formule « Moins pour moi, plus pour toi » résume bien l'état d'esprit qu'il faut adopter si l'on veut atteindre la dignité de tous les citoyens. On n'y parviendra que le jour où l'État percevra suffisamment d'impôt chez ceux qui ont les moyens pour assurer que tous puissent manger sans quêter.

L'approche samaritaine, cependant, demeure la préférée de la plupart des citoyens. Elle consiste à porter secours aux personnes en détresse en essayant de sécher leurs pleurs. Cela peut se faire [77] en les conduisant à une banque alimentaire, par exemple. L'individu aura à manger et ce dépannage le soulagera sûrement, mais cette solution n'est pas durable. À long terme, rien n'est réglé. C'est le syndrome de la porte tournante. Cette approche n'est pas aussi efficace que l'intervention politique, qui vise des changements *structurels*. La plupart des gens, cependant, se sentent plus à l'aise d'utiliser l'approche caritative, car elle ne remet pas en cause le système. Elle met un pansement sur la plaie, mais celle-ci ne guérit jamais. Et puis, elle est toute en douceur, tandis que l'intervention politique suscite un affrontement et engendre des conflits.

L'État favorise évidemment l'approche samaritaine, puisqu'elle le laisse tranquille. Il verse de l'argent aux banques alimentaires qui assurent la sécurité alimentaire à sa place. Ce qu'il souhaite, au fond,

c'est que cette approche prenne de l'expansion au point où un jour, chacun s'occupera de son voisin, alors que lui, veillera au reste : paiement de la dette, défense et aide à l'industrie, soit les secteurs plus solides ! Nous sommes bien loin de la reconnaissance officielle du droit de manger et de l'aide à l'affirmation de soi.

Gertrude est peu scolarisée, mais sa capacité d'analyse et de raisonnement compense largement son manque d'éducation. C'est surtout son franc-parler et son entêtement qui la distinguent. Elle sait comment mobiliser l'opinion publique, et elle en fait bon usage. Les fonctionnaires la craignent, avec raison. Elle dépend de son représentant jusqu'à un certain point. Quand elle se sent suffisamment en confiance pour compter sur ses propres moyens, elle lui dit : « Je vais essayer de me débrouiller par moi-même, et si ça marche pas, je t'appellerai. » Contrairement à d'autres, elle n'a besoin que d'un coup de pouce de temps à autre, et c'est tant mieux.

[78]

Le rôle des représentants est justement d'aider des personnes comme Gertrude à développer suffisamment d'adresse pour défendre elles-mêmes leurs droits. De temps à autre, des leaders émergent – comme elle – à la grande satisfaction des représentants. Chaque fois qu'ils réussissent ce bon coup, ils se disent qu'ils ont contribué à faire avancer la société dans la lutte vers une plus grande émancipation des incapables.

Des services professionnels

Le métier de représentant exige beaucoup d'acrobaties puisque l'univers des incapables a sa propre logique. Comme ils n'ont pas les moyens financiers nécessaires pour se prévaloir des services juridiques de plus en plus coûteux, ils se tournent vers des moyens de fortune. Ce sont les voisins et les amis qui suppléent, qui remplissent leurs déclarations de revenus et leurs formulaires, et qui leur offrent

des avis juridiques. Tout se fait de bonne foi, et le paiement est souvent sous forme de troc. L'hiver, l'éperlan, la perdrix, l'original et le lièvre sont monnaie courante dans les deux sens du mot.

Certains s'échangent aussi des médicaments d'ordonnance, comme des somnifères et des tranquillisants, dans le but de dépanner ceux qui attendent un rendez-vous chez leur médecin. Comme le veut l'expression, ils font leur procession avec les chandelles qu'ils ont.

Quand ils se voient acculés au mur et que l'obtention d'une signature est physiquement impossible, les gens imitent parfois la signature de leurs proches ou répondent au téléphone à leur place, en se faisant passer pour eux. Jamais, il ne leur viendrait à l'idée qu'un tel geste est répréhensible. Au contraire, ils le font dans le but de se dépanner et de s'entraider. Ils sont en mode de survie.

[79]

Les représentants sont souvent aux prises avec des personnes qui veulent bien faire, mais elles ont elles-mêmes besoin de beaucoup d'aide pour fonctionner. Elles ont soit éprouvé des difficultés importantes dans leur vie personnelle et fait de mauvais choix, ou elles ont manqué de jugement à quelques reprises et se sont engouffrées dans des situations gênantes. Autant les représentants voudraient pouvoir compter sur elles, autant ils savent que le pari est risqué, puisqu'elles risquent à tout moment de détruire des années d'efforts investis en vue de résoudre des problèmes complexes.

Luc est justement l'une de ces personnes au grand cœur. Il dépanne autant qu'il le peut ses voisins, mais il a lui-même de graves limitations qui lui causent beaucoup de soucis. Lorsqu'il appelle son représentant, c'est parfois pour lui-même, parfois pour ses voisins, ou pour les deux à la fois. Et puis, comme il a un tempérament nerveux, il peut appeler plus d'une fois dans une même journée. Chaque fois, il recommence son histoire du début. Son discours ne suit pas nécessairement un déroulement chronologique – ni même logique –, mais son désir profond de régler les problèmes est indéniable. Ayant beaucoup d'intuition, il décèle les failles chez les fonctionnaires, mais il ne peut les

exprimer en mots. Pour cela, il compte sur son représentant, en qui il a une confiance absolue.

La plupart des incapables sont déroutés face à l'appareil public. Si un représentant les aide à passer à travers les dédales bureaucratiques, ils se sentent alors plus d'attaque quand de nouveaux problèmes apparaissent.

Trouver un moyen de transport et faire accélérer le processus d'aide peuvent paraître des activités insignifiantes de prime abord, mais il s'agit de tâches ardues qui dépassent largement les compétences des bénévoles. Le mur de résistance de la part des systèmes d'aide est effarant, et leur sens de l'urgence n'est jamais [80] le même que pour ceux qui sont en première ligne et qui cherchent désespérément une solution. En plus, les dépenses en temps, en lettres et en appels téléphoniques en vue d'obtenir de l'aide dépassent largement le montant que l'on cherche à obtenir.

Curieusement, les individus qui sont les plus irrités sont les plus faciles à aider. Ceux qui encaissent la frustration sont portés à baisser les bras et se résigner, alors que ceux qui sont en colère ont la force de combattre. Chez ces derniers, il y a moyen de canaliser le mécontentement, alors que les premiers se satisfont de leur sort, grognant en sourdine, sans jamais vouloir passer à l'acte. La colère, après tout, est une force extraordinaire, mais elle peut être imprévisible. Ceux qui ont des accès de colère manquent de tact et frappent parfois aveuglément au mauvais endroit, ce qui ne facilite pas la tâche des représentants.

Vitaline, qui n'était aucunement scolarisée, avait eu la malchance de subir un accident au travail. Comme cela arrive souvent, son patron tenta de l'amadouer à ne pas déclarer l'accident. Il voulait ainsi éviter qu'elle ne touche des indemnités, ce qui aurait eu pour effet de l'obliger, comme patron, à payer à l'assureur une prime additionnelle, puisque les accidents étaient fréquents dans son entreprise. Or, il lui chanta une sérénade : « Je te donnerai un travail léger, au même salaire, etc. », mais il ne tint pas sa promesse et lui assigna des tâches

encore plus lourdes qu'auparavant. Il cherchait à se débarrasser de cette employée devenue gênante pour lui. Elle perdit donc des milliers de dollars en indemnités, en plus de perdre son revenu d'emploi. Son représentant fit des pieds et des mains pour défendre sa cause, mais elle se mit à lui en vouloir, lui reprochant d'être de connivence avec son patron. Elle déversa son fiel contre lui, au point où il dut abandonner la partie. Parfois, les représentants doivent lâcher prise, admettre la défaite, et passer à autre chose, sinon ils risqueraient de s'enfoncer dans un gouffre sans fond qui saperait toute leur énergie.

[81]

Le processus de représentation, dans la plupart des cas, fait renverser la vapeur. Il opère en expliquant les méandres du pouvoir et les portes secrètes du labyrinthe bureaucratique, en misant sur les droits acquis et en inventant des stratégies efficaces destinées à faire échec aux décisions des fonctionnaires. Peu à peu, les citoyens transforment leur colère en une série d'actions positives, et ils sentent qu'ils sont en train de gagner leur cause. Leur sourire en dit long. Pour une fois, le rapport de force est un peu plus équilibré. Ils voient la lumière au bout du tunnel, ce qui est en soi une grande source de satisfaction. Dans bien des cas, ils s'avancent vers les représentants pour les embrasser.

Les représentants doivent parfois composer avec des personnes qui entretiennent des idées suicidaires, comme dans le cas suivant :

Jacques, un excellent sculpteur, souffrait d'un mal de vivre affreux, mais personne n'aurait pu le deviner en le voyant sculpter. Il avait des idées suicidaires au point où, par précaution, il avait lui-même retiré les miroirs de sa maison. Quand les intervenants voulaient aborder ce sujet, il se cachait derrière un énorme mur de résistance, ne montrant aucune émotion. Cependant, après s'être entretenu un certain temps avec son représentant, il laissa poindre sa colère réprimée. Il avait vécu une rupture amoureuse difficile et craignait que le nouvel amant de son ex-conjointe n'abuse sa fille, une idée qui le hantait continuellement.

Ceux dont les proches se sont suicidés sont plus à risque d'entretenir des pensées suicidaires que les autres, comme Léa, qui pensait à la pendaison parce que son frère s'était suicidé de cette façon. Elle continuait à vivre avec un conjoint violent pour des raisons financières : si elle s'était séparée de lui, l'aide sociale qu'on lui aurait versée aurait été insuffisante.

[82]

Ceux qui sont trop calmes et qui parlent de leurs problèmes avec un certain détachement sont aussi préoccupants que ceux qui ont des idées suicidaires. Ils cachent parfois une longue histoire de relations abusives qui les a contraints à la soumission et à la résignation, ce qui n'est guère mieux. Ils éprouvent plus de difficulté que les premiers à s'affirmer, et ils bloquent les problèmes sur le plan émotif. Le risque de sombrer un jour dans une grande dépression, lorsque le blocage cède, n'est jamais très loin.

L'une des particularités du travail qui s'effectue auprès des incapables, c'est qu'il touche à la fois tous les aspects de leur vie : le logement, les finances ou la santé, mais aussi la vie affective, les enfants et le milieu social, sans compter les démêlés avec les fonctionnaires.

Les incapables ont besoin de plus d'argent, évidemment, mais surtout de plus d'information, de soutien et d'assistance pratique, des outils qui les mettent en confiance. Il n'existe qu'une façon efficace de renverser le rapport de force, et c'est en leur fournissant plus d'information que celle dont disposent les fonctionnaires.

Omer était âgé et vivait seul dans son domicile. Comme il n'était pas scolarisé et qu'il avait un début de démence, sa fille veillait à ses affaires. Un jour, un technicien est venu faire des réparations, et plutôt que de remettre sa facture à sa fille, qui était présente, il la donna à Omer, qui n'était pas en mesure de s'en occuper. Le compte fut bientôt remis à une agence de recouvrement. Celle-ci se mit à exercer des pressions sur la fille pour qu'elle règle la facture de son père, mais elle refusa en disant : « Vous m'avez ignorée quand j'ai voulu m'impliquer, voilà que maintenant, vous courez après moi. » Grâce à des inter-

ventions auprès du Service de résolution de problèmes des services bancaires, sa représentante gagna sa [83] cause, car après tout, elle n'était nullement responsable des dettes de son père.

En leur distribuant de l'information au sujet de leurs droits et en les conseillant quant aux façons de les faire respecter, les représentants fournissent une précieuse aide aux incapables. Ainsi, ils peuvent ensuite marcher la tête haute.

À moins d'examiner l'ensemble des facteurs en cause, c'est-à-dire le niveau de scolarité, la faiblesse intellectuelle, l'instabilité émotionnelle, l'accès de plus en plus difficile à l'aide publique, les services trop distants, les politiques trop sévères et l'absence de moyens financiers, il est impossible de saisir à quel point les problèmes complexes sont démobilisateurs. Non seulement le tableau général est compliqué, mais chaque partie l'est aussi, ainsi que les liens qui unissent les parties entre elles.

Rappelons que certains incapables signent encore leur nom d'une croix et que d'autres sont si faiblement scolarisés qu'ils peuvent tout juste le signer. Ils sont incapables d'être dans la course, pour ainsi dire. Leurs documents sont tout mêlés et la plupart du temps, jetés pêle-mêle dans un sac à magasiner en plastique ou dans une boîte en carton. Pour eux, il s'agit d'un amas de papier indéchiffrable. Ils n'ont aucune idée de ce que les documents contiennent : des avis, des mises en demeure, des renseignements généraux, des formulaires à remplir, etc. Ils ne pensent même pas à apporter leur sac quand ils viennent consulter, ce qui exige plus de temps qu'il en faudrait normalement pour retracer les événements dans leur parcours personnel.

Claudette pouvait tout juste écrire son nom. Les lettres qu'elle recevait, elle ne les lisait pas, puisqu'elle en était incapable. Un jour, un inspecteur de l'hygiène publique vint lui annoncer qu'elle devait quitter sa maison, qu'il jugeait trop [84] insalubre. L'avis d'évacuer sa petite demeure eut sur elle l'effet d'un grand choc et elle se mit à avoir des étourdissements. Elle passait des nuits blanches à y songer, si bien qu'on crut qu'elle

y laisserait sa peau. Agissant à titre de médiateur entre les parties, son représentant réussit à calmer la tempête et à trouver des pistes de solution. Elle se tourna vers lui en arborant un large sourire et lui fit ce compliment : « J'ai conscience en vous ! »

Ceux qui sont éprouvés sur divers plans consultent souvent plusieurs professionnels à la fois, y compris des représentants. Il est alors difficile de dire quelles sont les interventions qui les ont le plus aidés à se sortir du pétrin. Il faut savoir reconnaître humblement que la barre du succès, chez certains individus, est inatteignable, peu importe sa hauteur, parce que leurs capacités sont trop limitées.

Diane possède une capacité intellectuelle et émotionnelle limitée et marche clopin-clopant dans la vie. Elle a eu de graves problèmes à la naissance, et ses parents ont tout fait pour qu'elle ait les meilleurs soins possible, mais elle demeure très limitée. Elle a peu d'entregent, et ses sorties avec des amis finissent souvent par du grabuge. Elle est considérée apte au travail par les fonctionnaires, mais aucun d'entre eux ne voudrait la prendre à sa charge. Ses ennuis avec Revenu Canada, sa banque et son propriétaire sont continuels. Sa représentante ne peut faire mieux que d'essayer de réparer les pots cassés, et il en sera ainsi durant toute sa vie.

Certains cas comportent une part d'impondérable, et le représentant ne connaîtra jamais le fond de l'histoire. Le mieux qu'il puisse espérer est que l'individu qu'il représente soit franc, mais un doute subsiste souvent dans son esprit.

[85]

Félicien ne dédaignait pas les échauffourées et il avait souvent des démêlés avec la police. Comme il était ratoureux, il trouvait chaque fois des alibis qui lui permettaient de se tirer d'embarras. Un jour, il se bagarra avec Denis, un autre malin,

l'accusant d'avoir endommagé son auto. Il le menaça en ces termes : « Tu vas payer pour ça. » Denis, croyant que sa vie était en danger, alerta la police. L'agent réclama ensuite du juge un engagement de bonne conduite pour les deux. Félicien prétendit qu'il avait simplement voulu dire à Denis qu'il allait devoir payer les frais de réparation, sans plus. Son représentant l'aida à rédiger une lettre relatant les faits, en hésitant cependant, car Félicien n'était pas à l'abri de tout soupçon. Il fallait bien lui donner le bénéfice du doute. Le juge le crut sur parole. Encore une fois, il s'en est sorti, mais lui seul savait réellement le sens véritable de ses mots.

Heureusement, dans d'autres cas, les représentants ont plus de succès. En procédant par étapes, en réglant un problème à la fois, ils aident les incapables à rétablir leur confiance dans les fonctionnaires et à percevoir les systèmes d'aide comme étant un peu plus justes à leur égard.

Le facteur temps

Le rythme accéléré qui caractérise l'ère moderne comporte sa part de risque pour les incapables, qui requièrent plus de temps que les autres pour comprendre, s'adapter et accéder aux diverses ressources. Souvent, ils oublient des éléments importants en relatant leur histoire, soit parce qu'ils les jugent sans importance ou parce qu'ils s'imaginent que les autres vont les saisir sans qu'il soit nécessaire de les exprimer distinctement. Ce n'est qu'après un certain moment et en scrutant les faits de long en large que les divers éléments se tissent dans leur tête pour former une toile de fond logique.

[86]

Pénétrer leur logique interne n'est pas chose facile, puisqu'on y trouve des éléments de désorganisation, d'irrationalité et de contradiction. Toutefois, à mesure que les représentants les écoutent – ce qui peut prendre un bon deux heures –, leur récit de vie recouvre son sens.

Il est impossible de faire justice à ceux qui sont durement éprouvés à moins d'avoir une vision globale de leur situation.

Il faut leur donner le temps de raconter leur histoire en détail, les mettre au fait de ce qu'il est possible de faire afin de remédier à leurs problèmes et leur expliquer le risque de ne rien faire. Plus ils sont limités sur les plans émotionnel et intellectuel, plus – évidemment – il faut passer de temps avec eux à leur expliquer et réexpliquer. Il n'est pas rare qu'à la fin, ils disent : « Excuse-moi, mais tout ce que tu viens de me dire, je l'ai déjà tout oublié », et il faut alors recommencer.

Il arrive, par contre, que certains soient empressés de quitter l'entretien, alors que leur représentant voudrait leur donner plus de temps à raconter leur histoire. Les plus fragiles pleurent pendant la rencontre, surtout au début, mais au fur et à mesure que se déroule l'entretien, ils se ressaisissent et sont souriants à la sortie, un signe que leur désarroi s'est transformé en lueur d'espoir.

Le bénéfice du temps est incontestable. Il est rare qu'un représentant ne puisse gagner une cause à force d'y mettre du temps ; à la longue, il réussit à percer la carapace. Après avoir scruté la cause pendant des heures, une petite faille commence soudainement à apparaître. Il finit par découvrir un vice de forme, une erreur administrative, un calcul inexact ou encore une omission, une contradiction ou un manquement à l'éthique, enfin, une inconvenance quelconque. Plus l'écoute se prolonge, plus les nuances ressortent. Les fonctionnaires débordés n'ont pas le luxe de gérer méticuleusement les dossiers et donc, il est inévitable [87] qu'ils commettent des erreurs ici et là. Il suffit de repasser leur travail à la loupe pour y déceler des failles, mais encore faut-il y mettre du temps.

Parfois aussi, le temps investi ne donne pas les résultats escomptés, comme dans l'exemple suivant.

Bernard a une fragilité sur le plan de la santé mentale. Un jour, il trouva une chambre à louer qui était annoncée dans une maison de chambres et décida de la louer. La propriétaire crut qu'en lui louant une chambre, il pourrait causer du désordre et faire fuir ses autres chambreurs. Elle refusa de le prendre en invoquant que les autres étaient tous âgés et qu'elle louait ex-

clusivement à des aînés. En procédant ainsi, elle obviait habilement à la question de la santé mentale, mais elle discriminait par contre par rapport à son âge. Sa représentante contesta ensuite l'exclusion et le tribunal força la propriétaire à faire marche arrière, mais on parla de son âge et non de sa santé mentale, au grand regret de la représentante qui aurait voulu que soit traité le motif réel de la discrimination.

Souvent, les incapables qui reçoivent une lettre d'un fonctionnaire ne savent pas lire ou ne la lisent pas jusqu'à la fin, et donc la mention qu'ils n'ont « que trente jours pour porter la décision en appel » leur échappe totalement. Quand, finalement, ils découvrent leurs droits, il est trop tard pour les revendiquer puisque le délai de prescription est échu. Il faut alors mettre en branle une stratégie en vue d'obtenir une dérogation, qui n'est jamais facile à obtenir. Il faut parfois demander plusieurs délais, de trois mois en trois mois, en raison de la lenteur des services médicaux.

La question qui se pose est de savoir comment un tribunal administratif peut légitimement refuser d'entendre une cause ou de prolonger le délai, dans le cas où un individu avait des [88] troubles de la pensée ou une période d'instabilité émotionnelle au moment où on l'a informé du délai de prescription.

Lisette travaillait dans une usine d'apprêtage du poisson. Elle avait un caractère difficile et donnait parfois du fil à retordre à sa patronne. À la fin de la saison, celle-ci, pour se venger, indiqua sur son relevé d'emploi qu'elle avait quitté pour des raisons personnelles, plutôt que par manque de travail, ce qui l'empêcha ensuite de retirer des prestations de chômage. Tout jouait contre elle. D'abord, elle avait peu d'instruction, puis elle souffrait d'angoisse et de dépression, ce qui lui enlevait ses moyens. Or, sans le vouloir, elle avait laissé s'écouler le délai prescrit pour faire appel de la décision. Son représentant s'est débattu pendant très longtemps en employant tous les recours à sa disposition, dont des lettres aux fonctionnaires, au ministre et au tribunal d'appel, et diverses autres formes de plaidoiries. Rien n'a réussi. Il arrive parfois que les représen-

tants, malgré tout l'arsenal dont ils disposent, doivent capituler, après avoir consacré des centaines d'heures à défendre la cause de quelqu'un.

Il n'est pas rare qu'il faille compter des années avant de pouvoir régler les problèmes d'une personne incapable. Souvent, le soutien qu'il faut lui apporter est continu, et il s'étend tout au long de sa vie, et c'est ce que l'État a le plus de mal à comprendre. Il est prêt à lui donner une aide ponctuelle, pourvu qu'ensuite, elle se prenne en main, ce qu'elle est précisément incapable de faire.

S'il n'existait aucun moyen de prêter main-forte à ceux qui ont des difficultés de langage, d'interprétation, de compréhension et d'élocution, leur situation serait désespérante. Heureusement que par la voie de l'écriture publique, il est possible de les aider à s'affirmer, mais encore une fois, cela requiert du temps.

[89]

Les représentants peuvent gagner la plupart des causes en prenant le temps de bien comprendre le récit de vie de l'incapable, et d'examiner ses circonstances et les facteurs atténuants, puis en procédant méthodiquement à l'élaboration d'un plan d'attaque visant à faire infirmer les décisions. Il faut des heures de travail pour y arriver, du temps que n'ont pas les fonctionnaires, pressés par de trop lourdes charges de travail et interdits de visites à domicile.

Ghislaine fait partie des gens qui ont une faiblesse d'esprit, mais qui réussissent tant bien que mal à se frayer un chemin dans la vie jusqu'à ce que... En effet, quand le malheur les frappe, c'est la catastrophe. Un jour, alors qu'elle travaillait comme journalière dans une usine de traitement du poisson, elle se blessa au dos. Elle en avisa son patron, mais celui-ci évita de l'informer qu'elle devait ensuite signaler l'accident à la Commission des accidents au travail. Quand elle l'apprit, il était trop tard et elle avait subi de lourdes pertes financières. Heureusement qu'un représentant l'a aidée à reconstituer le fil des événements et qu'il y avait un témoin sur la scène de l'acci-

dent. Ce dernier put parler en sa faveur, et finalement, elle eut gain de cause.

Les visites à domicile permettent de découvrir des aspects de la vie de l'incapable qu'il serait impossible de déceler autrement. Le représentant jette un coup d'œil sur l'entourage et dénote une foule d'indices qu'il n'aurait pu saisir au téléphone ou à la simple lecture de la correspondance. Muni de cette information, il est plus à même d'affronter les fonctionnaires qui eux, ne possèdent que le quart de ces renseignements, même moins en certains cas.

La théorie des systèmes nous apprend qu'il est préférable que le changement s'opère continuellement, à petites doses, parce que les changements radicaux peuvent porter un coup fatal à la [90] stabilité du système. C'est ainsi que les représentants qui réussissent le mieux auprès des incapables sont ceux qui y mettent du temps, beaucoup de temps.

Une lutte acharnée

Les incapables sont à la merci du système d'aide sociale, un système impitoyable qui a peu de considération à leur égard. Depuis que l'État donne préséance au contrôle social, plutôt qu'à l'assistance personnelle, l'aide sociale est devenue un régime tyrannique qui les garde dans l'insécurité.

Léontine est une femme effacée, sans scolarité, sans paroles et sans moyens. Les fonctionnaires de l'aide sociale ont beau jeu et ils en profitent. Comme elle était sans logis, elle dormait chez des amis et des proches, parfois chez l'un, parfois chez l'autre. Les fonctionnaires entreprirent une chasse aux sorcières dans le but de la traquer, parce qu'ils n'avaient aucune adresse fixe pour elle dans leurs dossiers. Ils se présentaient tôt le matin chez les gens et leur demandaient si elle avait dormi là. Cette tyrannie aurait sans doute continué des années durant si son représentant n'avait décidé d'y mettre fin. C'est seulement

après avoir dénoncé l'excès de zèle des fonctionnaires et l'ingérence dans sa vie privée qu'elle finit par avoir la paix.

Le triste sort des incapables, c'est qu'ils ne sont ni entendus, ni compris, ni crus. Ils font face à une culture aversive de la part des fonctionnaires qui ont un parti-pris en faveur de ceux qui ont la capacité de travailler, puisque l'idéologie politique actuelle le veut ainsi. L'aversion crée un mur d'incommunicabilité qui découle du manque d'intérêt à entendre ce que l'autre veut communiquer.

[91]

Ajoutons à cela les difficultés de ceux qui ont du mal à s'exprimer, de ceux dont le fonctionnement est au ralenti et de ceux qui ne pensent pas de façon cohérente parce qu'ils sont trop angoissés, ou qui manquent de structure dans leur vie personnelle. Ces conditions réunies invitent les fonctionnaires au délaisement des incapables.

Le dernier obstacle est encore plus crucial : la privation du bénéfice du doute. Tant et aussi longtemps que les fonctionnaires demeurent convaincus que les incapables essaient de frauder, les positions se durcissent. Il faut donc trouver des moyens d'établir un contact personnel entre les deux. Il est plus facile de dire non à un dossier qu'à un individu que l'on a devant soi. Or, dans bien des cas, les fonctionnaires n'ont pas la permission de rencontrer les incapables, et durant ce temps, leur perception demeure biaisée.

Les représentants mènent une lutte féroce contre la politique « Pour nous parler, utilisez la cabine téléphonique » qui a été instituée au Nouveau-Brunswick il y a quelques années dans les bureaux d'aide sociale. En effet, le gouvernement a fait installer des cabines téléphoniques dans les bureaux d'aide sociale pour éviter que citoyens ne parlent directement aux fonctionnaires. Le plus sordide, c'est que ce soit le ministère chargé de dispenser des services *sociaux* aux citoyens qui ait adopté cette mesure.

Les représentants se font un devoir de défendre les incapables en exigeant des fonctionnaires des explications détaillées, et en vérifiant ce qui est inscrit dans les dossiers, parce que souvent, il s'y glisse des erreurs. Ils réclament toujours des preuves écrites, sous forme d'avis de décisions motivés, puis ils en font l'analyse et les contestent, s'il y a

lieu. Quand cela ne suffit pas, ils exigent des rencontres en vue de régler les problèmes face à face, sinon des conférences téléphoniques, et dans le cas d'un échec, ils [92] demandent d'être entendus en appel ou se dirigent vers l'Ombudsman.

Ils plaident aussi leurs causes en expliquant aux fonctionnaires les circonstances et les risques, en leur rappelant les règles de justice naturelle, en exposant les facteurs invisibles, comme les limitations multiples non apparentes, et en réclamant des dérogations.

Dans bien des cas, cela ne suffit pas, et les représentants doivent recourir aux gros canons, ce qui signifie faire appel aux dirigeants – hauts fonctionnaires, ministres et présidents d'organismes parapublics – et les forcer à cointervenir, par rapport au paiement de l'électricité, par exemple.

Georges faisait des dépressions à répétition et prit du retard dans ses paiements, si bien qu'un jour, le personnel d'Énergie NB décida de débrancher son électricité. Naturellement, il s'amorça un branle-bas de combat dans le but de faire infirmer cette décision. Le temps jouait contre le représentant, qui n'avait que quelques heures pour régler le problème. Il aurait voulu tout dire aux agents d'Énergie NB pour attirer leur compassion, mais d'un autre côté, il se refusait d'étaler les problèmes personnels de Georges sur la place publique. Finalement, il en dira juste assez pour que les destinataires puissent lire entre les lignes : « Ses conditions sont extrêmement éprouvantes et l'obligent à prendre des antipsychotiques, des anxiolytiques et des somnifères. » Grâce à une entente de remboursement échelonnée sur une plus longue échelle, les diverses parties trouvèrent une solution acceptable qui eut pour effet d'éviter le débranchement... de justesse.

Depuis que la dispensation des services a été largement informatisée, le système d'aide sociale fait peu de place aux cas singuliers. On demande aux fonctionnaires de répondre aux [93] exigences du système, plutôt que de l'adapter aux besoins des gens. Les programmes

étant conçus essentiellement en fonction de la réinsertion au travail, les incapables tombent à l'extérieur des cases.

C'est pourquoi les représentants s'assurent toujours que les besoins sont bien cernés en faisant valoir les circonstances particulières. Cela peut se faire par la voie d'une lettre explicative qui décrit en détail les événements antérieurs, l'état de santé, les risques de ne rien faire et d'autres facteurs semblables. Même avec ces arguments en main, il n'est pas sûr que les fonctionnaires agiront, puisque leur marge de manœuvre est extrêmement limitée, mais au moins, ils auront en main une évaluation plus approfondie que celle que leur procure le système informatisé.

Aucune cause ne peut être gagnée à moins de produire une tonne de preuves. Jamais l'État ne consentirait à la moindre concession à moins d'avoir de nombreuses pièces à conviction. De simples déclarations ne suffisent pas, il faut s'armer d'arguments, de reçus et de pièces justificatives, et souvent, en plus, forcer la main en s'adressant aux plus hautes instances.

Les représentants ont choisi de prendre le chemin le plus long et le plus ardu afin de défendre les valeurs citoyennes dont le droit à la dignité, le partage obligatoire de la richesse, le respect des capacités de chacun et le droit à l'information.

Ils exercent des pressions continues sur l'État en vue de calmer ses ardeurs, en d'autres mots, adoucir ses règles. À la longue, à force de persuasion, les règles finissent par changer et les incapables sont un peu libérés du fardeau bureaucratique qui les étrange. Quand des représentants d'un endroit de la province gagnent une cause, c'est l'ensemble des incapables de la province qui en profitent et ainsi, le succès devient contagieux.

[94]

Il serait plus facile de suivre le courant sans avoir à affronter une opposition, à contester les décisions et à se donner du mal à convaincre, sauf que ramer à contre-courant, comme on le sait, est une épreuve de force. Prendre l'engagement de défendre la cause de la langue, des droits humains et de la justice sociale est un combat interminable. Ajoutons à cela la lutte incessante en vue d'assurer la di-

gnité des incapables, et la mesure déborde, surtout que les représentants n'ont bien souvent que de faibles moyens. Ils ne possèdent pas, on le sait, les mêmes moyens que l'État, qui lui, dispose de nombreux effectifs payés à même les fonds publics.

Malgré tout, des progrès sont accomplis et les représentants nourrissent l'espoir qu'ils auront un effet d'entraînement. Le pire, c'est que dès que cesse le feu roulant, le naturel revient et l'État en profite pour couper plus creux. Ainsi, le travail de représentation est voué à un recommencement perpétuel.

[95]

SENTIR L'ESPOIR.
Cinquante histoires à succès.
CONCLUSION

*Tout le monde savait que c'était impossible à faire.
Puis un jour est venu quelqu'un qui ne le savait pas, et
il l'a fait. (Winston Churchill)*

[Retour à la table des matières](#)

Tel que nous l'avons démontré, l'incapacité à comprendre et à se faire comprendre, en plus de l'instabilité sur le plan émotionnel, conduit à une difficulté à s'organiser. Les plus durement touchés sont ceux qui ont des limitations à la fois sur les plans intellectuel, émotionnel et fonctionnel, ce qui donne lieu à une incapacité généralisée. C'est le cas des plus éprouvés parmi les incapables.

C'est une grave erreur de croire qu'il est possible d'aider efficacement les incapables en favorisant leur retour au travail. Il s'agit d'une vision simpliste d'un problème de grande envergure.

Il est illusoire également de prétendre que les forces humaines sont illimitées, et qu'il suffit de développer son potentiel pour mettre fin à son incapacité. L'État devrait prendre acte de ce constat, plutôt que de charger les épaules des incapables d'un « fardeau qui excède leurs forces », pour reprendre l'expression d'Horace.

L'État, on le sait bien, ne peut être tenu responsable de tous les maux entourant l'incapacité invisible, mais il doit fournir aux [96] in-

capables les services d'assistance personnelle nécessaires leur permettant de faire face à leurs limitations démobilisatrices.

La nature humaine est ainsi faite que chez certains, le fonctionnement social est lourdement hypothéqué, et il le restera toute leur vie. C'est pour cette raison qu'il faut regarder du côté de l'État lorsqu'on cherche des pistes de solutions. L'appareil public peut plus facilement composer avec cette réalité qu'il n'est possible de reconstruire la personnalité des personnes incapables afin qu'elles puissent mieux fonctionner socialement.

Cela suppose que l'appareil public veuille s'attaquer aux cadres politique, juridique et économique, à sa structure organisationnelle, à ses programmes et services et à ses règles et directives en vue de les adapter aux besoins des incapables. Cette tâche est énorme et ne peut se faire que si les dirigeants politiques sont sensibles à la rétroaction qu'ils reçoivent des groupes populaires, qui eux, sont sur le terrain et en contact direct et constant avec les incapables.

Lionel tenait à aider sa copine, Éva, qui était en mauvaise passe, tout en laissant croire qu'il n'était qu'une « connaissance », une simple « personne d'intérêt », comme le disent les policiers. Pour une raison quelconque, sans doute afin d'éviter que la responsabilité financière de sa copine ne retombe sur lui comme conjoint de fait, il restait campé sur la clôture, sans s'engager pleinement, tout en voulant s'informer le plus possible. Cela plaçait le représentant d'Éva dans une position difficile, puisque la relation entre Lionel et elle était ambiguë. Il se demandait jusqu'à quel point il devait faire affaire avec lui. Il sentait qu'il y avait anguille sous roche, puisque son intérêt dépassait celui d'une simple connaissance.

En se rapprochant des incapables, l'État pourrait développer une vision différente à leur égard. Leur incapacité est reliée à un [97] ensemble de carences, comme nous l'avons vu : la capacité physique qui permet de se tenir en santé et de récupérer, la capacité intellectuelle qui amène à discerner et à prendre des décisions, la stabilité émotionnelle

qui aide à surmonter les épreuves de la vie et la capacité d'organisation qui facilite l'autonomie.

Le titre de ce livre, comme nous l'avons indiqué dans l'avant-propos, provient de quelqu'un qui venait de recevoir des conseils et s'était exclamé : « Ça sent l'espoir, ici ! » Quatre mots qui disent tout. C'est l'expression spontanée d'un individu qui manifeste, par son regard illuminé, qu'il vient de se délester d'un poids énorme qui pesait sur ses épaules : le sentiment d'impuissance. Il confirme en quelque sorte que désormais, il ne tolérera plus d'être piétiné en se faisant dire : « Je ne suis pas responsable de ton dossier », « Il n'y a rien à faire » ou « Ton dossier est clos. » Sa réaction est une expression de gratitude face à l'expérience libératrice qu'il vient de vivre. Par ailleurs, elle donne raison à ceux qui s'indignent contre l'immobilisme et qui souhaitent, sur le plan social, qu'un vent de renouveau parfume leur croisade. Enfin, la fierté reprend sa place, la confiance renaît et tous les espoirs sont permis.

Fin du texte