

La morale de l'histoire

Claude Snow

La morale de l'histoire

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

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. Son action s'inspire des principes de transparence, de liberté, d'équité et de dignité. Il aide les gens en difficulté à s'organiser. Il s'applique aussi à faire évoluer les règles et à humaniser les systèmes d'aide. Il intervient surtout auprès de ceux qui sont à la fois des bénéficiaires de l'aide sociale et des services de santé mentale et dont les besoins sont complexes et souvent invisibles.

Publications antérieures du Comité des 12

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

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves

Maurice Rainville, Jos Laviolette, Marcel Arseneau,
Adrienne Deveau

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

Table des matières

Avant-propos

La tarte	1
Le banc trop haut	2
Les vieilles habitudes	3
Le moindre mal	4
Du pareil au même	5
La porte trop étroite	6
Le non-sens	7
Le petit lopin	8
La visite chez le député	9
Les deux chaises	10
Le canon et la mouche	11
L'autobus	12
Le château de cartes	13
Le même toit	14
La sueur versée	15
Le gros dossier	16
Le talon d'Achille	17
Le sort de l'agneau	18
Le cadenas	19
La spirale vicieuse	20
Le mandat-poste	21
Les plumes au vent	22
Les poches vides	23
Le train caché	24
L'hôpital	25

Le trompe-l'oeil	26
L'écran de fumée	27
Les 3 conjoints	28
L'iceberg	29
La bouche cousue	30
Le panier percé	31
Le retour aux études	32
Comme chiens et chats	33
L'étau	34
La loi du 80 - 20	35
Les guêpes	36
Le grabat	37
La feuille qui tremble	38
Les bras croisés	39
Le double tour	40
Les bottes de travail	41
Le gros bâton	42
Les boîtes cabossées	43
L'aide à domicile	44
Le feu à l'estomac	45
La chaîne	46
Les graffitis	47
Le mot se répand	48
La main tendue	49
Le papillon	50

Avant-propos

En ce qui a trait à l'aide sociale, le temps est venu de mettre fin aux règles sans principes et d'exercer un jugement professionnel à l'égard des cas d'espèce.

Les règles sociales doivent être construites sur des fondements solides : la moralité, la logique, l'équité, les droits humains, la dignité égale, et par-dessus tout, la justice naturelle.

Pour susciter une prise de conscience, nous sommes allés voir comment l'État traite ceux qui sont au bas de l'échelle. Nous relatons une cinquantaine de situations problématiques – des histoires tirées du vécu des gens – et nous rapportons quelle a été la réaction de l'État dans chacune de ces situations.

Le résultat est lamentable : des incongruités, des erreurs de jugement et d'interprétation, et parfois même de graves injustices. Force nous est de conclure que les politiques sociales en sont les grandes coupables.

L'État, bien sûr, a un rôle régulateur, mais il ne peut s'en tenir qu'aux garanties juridiques sans se soucier également des règles morales comme celles relatives à l'intégrité, à la loyauté et à la nécessité.

Il ne peut ignorer non plus les règles d'équité qui obligent à relativiser, à individualiser et à reconnaître le droit à une défense pleine et entière.

Il peut encore moins s'éloigner des règles de justice naturelle telles que celles reliées à l'ordre des choses, à l'ordre d'importance, au discernement et au sens des valeurs.

Les principes directeurs, que nous proposons en guise de conclusion à la fin de chaque histoire, s'inspirent des philosophes, des grands penseurs et des humanistes. Souhaitons que l'État se laisse guider par cette grande sagesse qu'ils nous ont léguée.

Claude Snow
Caraquet, Nouveau-Brunswick
1^{er} septembre 2016

Nota : Les prénoms utilisés sont fictifs, et toute ressemblance ou coïncidence avec des personnes réelles n'est que le fruit du hasard.

Remerciements : Merci à Maurice, à Marcel, à Jos et à Adrienne. Ces personnes nous ont aidés à tisser le fil conducteur de chacune des histoires et elles ont contribué généreusement au peaufinage de ce petit livre.

La tarte



Une tarte devait être divisée entre Mario et Denis. Chacun voulait avoir la plus grosse pointe. Pour assurer la meilleure répartition possible, on a demandé au premier de la couper, puis au second de choisir sa part. Mario avait intérêt à la couper également, sachant que sinon, Denis prendrait la plus grosse part.

**Lorsque le premier divise,
puis l'autre choisit,
le partage est équitable.**

Le banc trop haut



Jean est grand et Luc est petit. Quand ils vont voir une partie de balle-molle et que les bancs sont de la même hauteur, Luc ne voit rien. Quelqu'un eut l'idée de placer des bancs de diverses hauteurs. Luc choisit toujours le banc le plus haut. Cela lui permet de bien voir la partie.

**Les droits peuvent varier et être justes.
L'égalité est seulement juste lorsque les
conditions sont semblables.**

Les vieilles habitudes



Pierre et Marie se séparent à l'amiable. Ils sont embêtés quant à savoir qui va garder les enfants et combien de jours par semaine. Finalement, ils décident de s'en remettre à ce qu'ils faisaient avant la séparation. Marie avait tendance à garder les enfants 75 % du temps.

**Le respect des vieilles habitudes
est la règle la plus juste
dans certaines circonstances.**

Le moindre mal



Alberte touche une pension alimentaire qui est déduite en entier de son aide sociale. Elle n'en profite donc aucunement et son revenu reste le même. Elle dit que ce qu'elle gagne d'une main, elle le perd de l'autre et trouve que c'est injuste. Elle aimerait profiter au moins d'une partie de sa pension.

Accorder un avantage à un groupe au détriment d'un autre crée une injustice. Il faut plutôt opter pour le moindre mal.

Du pareil au même



Cherchez l'erreur

Jérôme est un citoyen assisté. Il n'a pas les moyens de se payer des papiers d'avocat comme des affidavits et d'autres documents de ce genre. Il décide plutôt d'écrire un genre de déclaration. Il indique ce qui s'est produit, là où il en est et ce qu'il réclame, et signe devant témoin.

**Certaines conditions peuvent être
remplacées par d'autres
et jugées équivalentes
si elles remplissent le même but.**

La porte trop étroite



Agnès habite en campagne. Les services de santé spécialisés dont elle a besoin de façon routinière sont tous dans les centres urbains. L'État lui dit qu'il paie seulement les frais de transport en cas d'urgence. Elle conteste la décision. Le tribunal d'appel lui donne raison. Il reconnaît qu'il s'agit d'une dépense légitime. Il dit que la porte d'accès est trop étroite.

Des mesures visant le rattrapage sont permises afin de favoriser l'équité.

Le non-sens



L'État demande à André de retourner le bois de chauffage qu'il lui a donné parce que sa maison a passé au feu. Il dit qu'une aide non utilisée doit être remboursée. Son entourage est complètement abasourdi; il trouve que la demande est à la fois excessive et révoltante.

L'application des règles exige un minimum de gros bon sens. Les suivre aveuglément risque de conduire à l'absurde.

Le petit lopin



Robert a hérité d'un petit lopin de son père. Celui-ci lui a fait promettre de ne jamais s'en départir. L'État refuse de l'aider en invoquant qu'un citoyen assisté ne peut accumuler de biens. Il revient ensuite sur sa décision, vu que Robert ne demande qu'une aide temporaire.

Chacun a droit à un minimum reconnu sans avoir à sacrifier ses biens personnels.

La visite chez le député



Délia arrivait à peine avec le peu d'assistance qu'elle recevait. Or, voilà qu'elle se trouve sans nourriture un vendredi après-midi. Plutôt que de paniquer, elle amène ses enfants au bureau de son député et menace de les lui laisser pour la fin de semaine. **« Si vous, vous pouvez les nourrir, tant mieux, moi j'en suis incapable »**, dit-elle. Le député somma aussitôt l'agent d'aide sociale de l'assister sur-le-champ.

La nécessité dispense de suivre la règle lorsqu'il y a un danger.

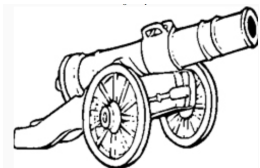
Les deux chaises



Huberte est malheureuse. Elle est incapable de comprendre certaines choses et de s'organiser, mais elle tient à son autonomie. Son agente d'aide sociale n'a rien à lui offrir puisqu'elle tombe entre deux chaises : la pousser à travailler, cela est impensable; la déclarer invalide, elle ne l'est pas totalement. Finalement, l'agente plie les règles et lui trouve un logement supervisé, une formule qui lui convient parfaitement.

**L'application des règles
doit parfois être adoucie
au nom de la compassion.**

Le canon et la mouche



Léo, qui est assisté, travaille aux couronnes de Noël, mais évite de déclarer ses revenus à l'État. Celui-ci finit par le découvrir. L'État trouve que c'est là un abus épouvantable des fonds publics et craint que tous les assistés soient des fraudeurs potentiels. Il établit une règle les obligeant à lui prouver qu'ils ne le sont pas.

C'est une erreur de durcir la règle à partir d'une seule méprise. C'est comme tuer une mouche avec un canon.

L'autobus



Martine et Hélène sont toutes deux malades. Martine vit en campagne et doit se déplacer en ville pour ses soins médicaux. Parce qu'Hélène vit en ville, elle paie très peu en frais d'autobus pour se rendre chez le médecin.

Les règles doivent tenir compte des moyens qui varient et garantir à tous l'accès aux services essentiels.

Le château de cartes



Laurent est avisé qu'il a reçu de l'aide en trop. Il n'est pas d'accord avec cette décision. Son agent lui dit qu'il peut contester le montant à rembourser chaque mois, mais non le fait qu'il a eu un trop-payé. L'agent tient donc pour acquis que la dette existe, sans vérifier la chose.

Bâtir une règle sur une base peu solide, c'est construire un château de cartes en s'attendant à ce qu'il tienne le coup.

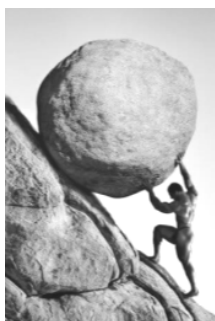
Le même toit



Nicole et Rita sont assistées et elles décident de partager un logement. L'État refuse de leur ouvrir chacune un dossier et nomme l'une responsable de l'autre. Il se rend compte que cela est injuste puisque les deux n'ont rien en commun, sauf le même toit. Il doit faire, à contrecœur, une série d'exceptions à la règle.

**Quand une règle a trop d'exceptions,
c'est signe qu'elle est mauvaise
et qu'il faut la changer.**

La sueur versée



Jean a une capacité de travail réduite et ne peut travailler comme les autres. L'État met beaucoup de pression sur lui pour qu'il aille travailler en lui disant qu'il doit faire un homme de lui. Il le compare à Rémi qui lui, travaille à la sueur de son front.

**Pour que justice soit rendue,
les règles doivent tenir compte
des besoins et des forces de chacun.**

Le gros dossier

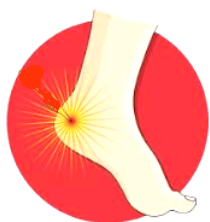


L'État ne refuse pas à Dora le droit de faire appel, mais il ne lui donne pas la chance de raconter son histoire. Chaque fois qu'elle demande d'être entendue, c'est lui qui parle en premier. Il mène le bal, avec son gros dossier sous le bras tandis qu'elle a les mains vides. Pas étonnant que la décision du tribunal est souvent en faveur de l'État!

Tant que le lion ne sait pas écrire, c'est le chasseur qui raconte l'histoire et il risque d'influencer la décision en sa faveur.

Tous les témoignages devraient avoir le même poids.

Le talon d'Achille



Lucie est une citoyenne assistée. Elle a découvert ceci à propos d'Achille, l'agent qui est chargé de son dossier. Quand elle lui montre qu'elle a peur, il lui donne de la misère. Quand elle exerce ses droits comme citoyenne, il est moins hardi et n'ose pas trop la contrarier.

Les fonctionnaires se sentent nerveux quand ils font face à des citoyens bien informés. C'est leur talon d'Achille.

Le sort de l'agneau



Roger, qui est un citoyen dans le besoin, demande une aide qui lui est nécessaire, mais que son agent refuse d'accorder. Il fait appel au surveillant qui se range du côté de l'agent, sans revoir la décision.

Lorsque deux loups se prononcent sur le sort de l'agneau, le seul recours qu'a celui-ci est de s'en remettre à une instance supérieure.

Le cadenas



Joël est un citoyen assisté. Il est persuadé que certaines informations dans son dossier sont erronées et il veut qu'elles soient corrigées, et en avoir la preuve. Son agent, cependant, refuse d'accéder à sa demande en lui disant qu'il y a un cadenas sur son dossier.

Chacun a le droit d'accéder à l'information personnelle contenue dans son dossier et de réclamer une correction si elle comporte des erreurs.

La spirale vicieuse



Alcide ne peut avoir d'assistance parce qu'il est pris dans un piège. La règle « *pas d'adresse, pas d'assistance* » fait qu'il ne peut se trouver une adresse à moins d'avoir d'abord de l'assistance et ne peut avoir d'assistance sans avoir d'abord une adresse.

Le fardeau de la preuve pour accéder à l'aide publique ne peut être excessif.

Le mandat-poste



Bernard, qui est incapable d'écrire le moindre mot, a une dette envers l'État. Il demande à son maître de poste de l'aider à envoyer l'argent par mandat-poste. Son agent d'aide sociale soutient qu'il ne l'a pas reçu et met fin à son assistance. Bernard n'avait pas gardé de reçu, mais heureusement que le maître de poste a pu témoigner que l'argent avait véritablement été envoyé.

**Une preuve peut être faite par écrit,
par voie de déclaration,
mais aussi par témoins.**

Les plumes au vent



Quand Lise se confie à un fonctionnaire, elle veut que ce soit tenu secret. Elle ne s'attend pas à ce que cette information revole partout, comme des plumes au vent. Elle est cependant d'accord pour qu'il en fasse part à d'autres, si cela peut l'aider.

**Un consentement tacite est valide
si l'individu est d'accord
et qu'il y voit un avantage pour lui.**

Source : *Loi sur la protection des renseignements personnels* (P-19.1), Annexe B, principe 3, art. 3.2.

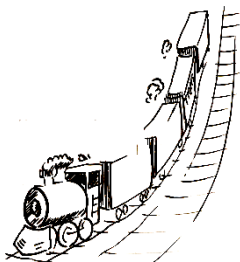
Les poches vides



Patrice a eu un règlement d'assurance après que sa maison a passé au feu. Il s'est servi de cet argent pour se reloger. Son agent d'aide sociale soupçonne qu'il a trafiqué les factures et qu'il lui reste de l'argent, mais il n'en est pas sûr. Il décide de mettre fin à son assistance. Il le laisse les poches vides.

S'il faut errer, il est préférable d'errer par excès d'indulgence.

Le train caché



Lucia parle à un agent d'aide sociale, mais oublie de lui dire des choses parce qu'elle est nerveuse. Ce qu'elle lui dit n'est pas le plus important. L'agent prend une décision sans examiner tous les faits, et met fin à son assistance.

**Souvent, la vraie histoire se cache
en arrière de celle racontée,
comme un train qui en cache un autre
à un passage à niveau.**

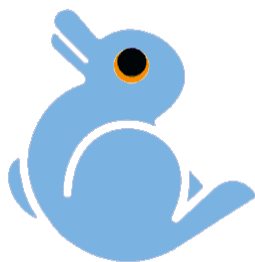
L'hôpital



Gaétane était hospitalisée au loin, souffrant de cancer. Elle refusait de faire face à son destin. Quand elle parlait à son médecin, elle souhaitait qu'il lui dise que tout allait bien, ce qu'il faisait. Elle en sortait radieuse. Un jour, il lui donna son congé en lui laissant croire qu'elle était guérie. Elle retourna chez elle au comble de la joie, mais décéda peu après.

**La vérité tolère mal qu'on cherche
à l'adoucir et risque alors
de devenir un mensonge.**

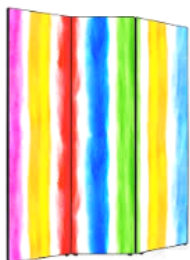
Le trompe-l'oeil



Anne garde une pensionnaire. Line, une voisine, s'imagine que parce qu'elle garde une pensionnaire, elle fait une belle vie. Or, il n'en est rien. Quand Anne veut lire le journal, elle doit emprunter les lunettes de sa pensionnaire parce qu'elle n'a pas d'argent pour s'en procurer.

**La réalité est parfois difficile à saisir.
Elle échappe au premier regard,
d'où la nécessité de ne jamais
se fier aux apparences.**

L'écran de fumée



Adèle se rend au bureau d'aide sociale pour parler à un agent. On la dirige vers une cabine téléphonique installée dans le coin du bureau. Elle devra parler à un agent qui se trouve de l'autre côté du mur. L'État dit qu'il a installé ce système « *à la demande des citoyens* ».

**La vérité se trouve toujours derrière
l'écran de fumée de la manipulation,
une fois dépouillée
de ses apparences trompeuses.**

Les 3 conjoints



Léona eut un jour la visite de son agent d'aide sociale qui lui posa bien des questions sur sa vie personnelle. Quand il sut qu'elle vivait avec quelqu'un, il ferma son dossier, lui reprochant de ne pas l'en avoir avisé. Elle essaya de s'expliquer, mais elle n'avait pas les bons mots. Elle avait déjà eu trois conjoints violents et elle attendait de voir si sa nouvelle relation allait durer avant d'en parler ouvertement.

On ne peut en vouloir à quelqu'un pour omettre de déclarer quelque chose qu'il n'a pas l'intention de cacher.

L'iceberg



Rina dit à son agent d'aide sociale : « ***On me paie 500 \$ aux trois mois, six fois par année.*** » Son erreur, évidemment, est involontaire, mais l'agent ne prend pas la peine d'aller à fond. Il multiplie par 6, plutôt que par 4, puis l'accuse d'avoir déclaré moins de revenus qu'elle en a faits.

**Avant de juger, il faut regarder l'intention
et creuser sous la surface.
La vérité se cache souvent sous l'eau.**

La bouche cousue



Danika est une adulte profondément handicapée. L'État refuse de parler à ses parents en prétextant qu'elle a droit à sa vie privée. Les parents répliquent qu'il est important de partager de l'information à son sujet parce qu'elle est à risque, mais l'État reste sourd à leur opinion.

**Rompres le secret est permis
quand il s'agit d'une personne
incapable d'exprimer sa volonté.**

Le panier percé



Anne a des besoins multiples et complexes. Son agent lui donne uniquement de l'aide financière, mais c'est comme s'il versait de l'eau dans un panier percé. Elle a besoin aussi d'une assistance personnelle sous forme de conseils et d'aide pratique. Elle en aura besoin durant toute sa vie.

**L'aide sociale, à l'origine, était
une aide financière assortie de conseils.
Elle visait à aider les gens
dans le besoin à mieux s'organiser.**

Le retour aux études



Léa est assistée et mère de trois enfants. Son agente d'aide sociale la pousse à retourner aux études, à 100 km de chez elle. Elle demeure en pension. Le soir, elle appelle chez elle pour régler les problèmes des enfants et veiller sur eux à distance. Complètement épuisée, elle se dit : **« Si mon agente ne peut me garantir un emploi payant à la fin de mes études, je vais tenter de me faire déclarer invalide, ce qui me donnera un peu plus de revenu. »**

**Nul ne peut être tenu au-delà
de ses forces et de ses moyens.
(Montaigne)**

Comme chiens et chats



Julien vit en compagnie d'innombrables chiens et chats qui dégagent une odeur insupportable dans le voisinage. Il y a des excréments et des carcasses d'animaux partout dans la maison. Il ne permet pas au directeur de la santé publique de faire son travail. Celui-ci dit qu'il a les mains liées, faute de consentement, même s'il juge que le logement est insalubre et impropre à l'habitation humaine.

Sauver une personne frêle dont la santé est en danger est plus important que respecter sa liberté de choix.

L'étai



Louis ne savait pas lire. Il fit remplir sa déclaration d'impôt par Irène et mit toute sa confiance en elle. Or, elle changea les chiffres par mégarde. Il tenta de se défendre contre le fisc, mais en vain. S'il acceptait de payer l'amende, il reconnaissait par le fait même qu'il avait fraudé, ce qui n'était pas le cas. En ne payant pas, il risquait de perdre ses futurs remboursements d'impôt. Il se sentit pris en étai.

Un manquement involontaire n'est pas une faute. La clémence s'impose lorsque les circonstances sont atténuantes.

La loi du 80 - 20

**80
/ 20**

Norma est une personne dans le besoin. Elle passe beaucoup de temps à essayer de trouver des solutions à ses problèmes. Elle y consacre jusqu'à **80 %** de son temps, à comparer aux autres qui ne passent généralement que **20 %** de leur temps à régler leurs problèmes.

Ceux dont les besoins sont complexes passent plus de temps que les autres à régler leurs problèmes personnels.

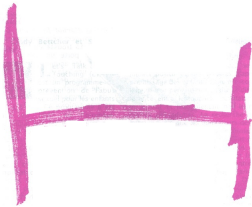
Les guêpes



Jordan avait eu une infestation de guêpes chez lui. Pendant que les fonctionnaires discutaient à savoir s'il s'agissait d'un problème financier, résidentiel ou social, et qui était responsable d'agir, le problème s'amplifiait.

**Il faut d'abord s'occuper
de la personne en difficulté,
puis ensuite déterminer qui doit payer.**

Le grabat



Anne aurait voulu contester une décision de l'État. Elle n'avait qu'un mois à le faire, mais hélas, elle était sur le grabat. Elle n'était pas dans un état pour veiller à ses affaires. L'État lui dit qu'il est trop tard maintenant. Il refuse de repousser le délai fixé, s'en tenant strictement à la lettre de la loi.

**Faire le strict nécessaire
pour assurer sa survie
l'emporte sur ses autres obligations.**

La feuille qui tremble



Céline a une vie tourmentée. Son histoire est compliquée. Elle va d'un rebondissement à l'autre. Son agent fait des plans irréalistes qui ne tiennent pas compte de ses besoins particuliers. Il aimerait tracer pour elle un plan définitif, mais la feuille tremble.

**L'État doit apprendre à composer
avec ceux qui souffrent
d'une instabilité continue.**

Les bras croisés



Béatrice ne réussit pas à élever son fils correctement parce qu'elle est limitée dans son rôle de mère. L'État attend que les problèmes surviennent, puis lui tape dessus. Il ne va jamais au-devant des coups quand il voit le problème venir. Il dit que ses services sont « volontaires » et que c'est à elle de les réclamer.

Se croiser les bras en attendant que le tonnerre frappe ou que la situation s'améliore est moralement indéfendable.

Le double tour



Donald demande une aide en chauffage. Son agent d'aide sociale refuse parce que, dit-il, ce n'est pas urgent. Donald lui dit alors que c'est une urgence. Son agent lui répond que dans ce cas, son droit d'appel est refusé. D'une façon ou d'une autre, il est perdant et la porte est fermée à double tour.

**L'astuce est un moyen détourné
qui consiste à profiter de la crédulité
des gens à des fins déloyales.**

Les bottes de travail



Diane touche l'aide sociale. Son agent lui interdit de recevoir la visite de quiconque, sous peine de perdre son assistance. Or, son voisin, qui l'épie, la dénonce en disant qu'il a vu une paire de bottes de travail sur son perron. L'agent met fin à son assistance et félicite le voisin d'être un aussi bon délateur.

L'État doit s'ingérer le moins possible dans la vie privée des citoyens, sauf s'il y a mise en danger.

Le gros bâton



René perd son aide sociale parce qu'il n'a pas d'eau ni d'électricité. Il conteste la décision devant le tribunal d'appel et gagne sa cause. Son agent, frustré, veut se venger. Il surveille les allées et venues de René pour le prendre en défaut et lui faire perdre à nouveau son assistance.

C'est manquer au devoir moral que d'utiliser le bâton pour punir et faire la leçon, dans un acte de pure vengeance.

Les boîtes cabossées



Lina fréquente régulièrement la banque alimentaire. Certains aliments qu'on lui remet sont contaminés. Les boîtes de conserve sont souvent cabossées. L'État fait adopter une loi pour protéger les donateurs contre le risque de poursuites. Il craint que sans cet abri, ils cessent de faire des dons.

**Protéger la santé des citoyens passe avant
la protection contre les poursuites.
Entre deux valeurs, on doit
opter pour la supérieure.**

L'aide à domicile



Jeanne aimerait garder sa vieille mère à domicile, mais elle a besoin d'un revenu pour le faire. L'État refuse de la rémunérer parce qu'elle est une aidante naturelle. Il ne paie que les aidantes qui n'ont aucun lien de parenté parce que, dit-il de façon laconique, elles doivent avoir un moyen de subsistance.

**Si un système manque de diligence,
il doit alors être reconstruit
sur de nouvelles bases.**

Le feu à l'estomac



André est un citoyen assisté. Il prend chez lui, pour lui rendre service, un pensionnaire qui n'a aucun endroit à rester, mais il omet de le dire à l'État. Lorsque celui-ci découvre qu'il a eu un revenu qu'il n'a pas déclaré, il met fin à son assistance sans préavis.

Une bonne action a parfois un mauvais effet, comme la pilule qui guérit, mais qui cause un feu à l'estomac.

La chaîne



Quand les fonctionnaires déprécient Mathieu, il réagit en leur donnant du fil à retordre. Lorsqu'ils le traitent comme un citoyen à part entière, son attitude envers eux s'améliore.

Les attitudes provoquent des réactions en chaîne. L'impact peut être soit positif ou négatif selon la nature des gestes posés.

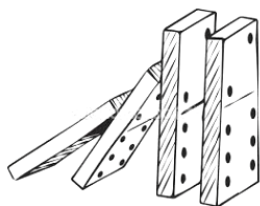
Les graffitis



Jules se présente en cour. Il est nerveux. Il cherche une toilette. À chaque bout, il en trouve une. Sur la porte de l'une, on peut y lire : « ***Défense de s'en servir sous peine de sanction.*** » Sur l'autre : « ***Veillez utiliser la toilette à l'étage supérieur, celle-ci est réservée au personnel de la cour. Merci pour votre collaboration.*** » Il observe que la première porte est couverte de graffitis, mais non l'autre.

Les gens font en dépit quand on les prive de leur liberté de choisir et qu'on s'adresse à eux de façon vexante.

Le mot se répand



Michel est un citoyen assisté qui réussit à gagner sa cause en parlant à la bonne personne de la bonne manière. Il en parle à **8** autres qui profitent de son expérience en faisant comme lui. Georges, au contraire, se fait rabaisser et mépriser par son agent d'aide sociale. Il le dit à **40** personnes qui se rangeront de son côté pour discréditer les fonctionnaires.

Par l'effet domino, un petit peut faire basculer un plus gros. Les remarques négatives se propagent beaucoup plus vite que les éloges.

La main tendue



Léola est une assistée sociale. Elle donne un coup de main à l'un et à l'autre, sans attendre quoi que ce soit en retour. Elle se dit que cela lui sera rendu un jour d'une autre façon. Élise est dans le monde des affaires. Elle suit la règle « *tu reçois, tu paies* », c'est-à-dire qu'elle fait payer pour ce qu'elle donne. Elle ne croit pas à la gratuité.

**L'échange de biens et de services,
sans passer par l'argent,
encourage le service d'échange local.**

Le papillon



Paul est à court d'argent. Léon lui donne un coup de pouce en payant ses factures. Paul n'a pas les moyens de le lui rendre, mais il rentre le bois de sa voisine. Celle-ci tricote des bas pour un autre qui travaille de longues heures à l'usine sur des planchers de ciment.

**Les bonnes grâces créent un mouvement
qui s'amplifie, comme le papillon
qui bat des ailes en Afrique
et qui déplace l'air en Amérique.**