

Personnes en difficultés à l'aide sociale: de l'accompagnement à l'advocacy

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre Équipes Itinérance du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

Ce récit met en évidence les défis que doit relever une Équipe Itinérance afin de servir les intérêts des personnes marginalisées ou à risque d'exclusion qui désirent obtenir de l'aide sociale. Face à la lourdeur bureaucratique, aux informations contradictoires reçues, aux préjugés véhiculés par les agents et aux cas de refus, l'équipe va développer diverses façons de faire. L'accompagnement de ces personnes constitue la première stratégie pour servir leurs intérêts. , afin de faire le pont entre la personne et un univers bureaucratique qui lui est inconnu. L'équipe va ainsi développer une connaissance approfondie du système de l'aide sociale. Il arrivera même qu'elle connaisse mieux les modalités de fonctionnement que certains nouveaux agents.

Face aux préjugés véhiculés par certains agents, l'équipe opte pour la voie de la sensibilisation. Le recours à la loi est également une stratégie efficace pour annuler certaines décisions qui vont à l'encontre des intérêts des personnes. Dans les cas plus litigieux, l'équipe fera appel à une clinique juridique. Cela dit, les intervenants visent à entretenir des rapports de collaboration avec les agents de l'aide sociale, en insistant sur la collaboration possible dans certains dossiers complexes.

« Nous voyons notre implication dans le cadre de demandes d'aide sociale comme un travail de défrichage servant à rendre plus perméables les frontières entre nos deux services. »

Équipe itinérance CSSS Gatineau



opaopa, 2013. Certains droits réservés. CC

Complexité des démarches pour une demande d'aide sociale : l'accompagnement comme stratégie de base

Les intervenants de l'Équipe notent que les procédures visant à obtenir de l'aide sociale sont particulièrement lourdes. Si le commun des mortels finit, non sans peine, par s'y retrouver dans ce dédale bureaucratique, il n'en va pas de même pour la clientèle desservie par l'Équipe. Par des stratégies d'accompagnement, celle-ci permet à sa clientèle de répondre aux exigences standardisées de l'établissement gouvernemental et ainsi d'accroître les chances d'obtenir un revenu d'aide sociale.

La procédure pour obtenir un chèque d'aide sociale est complexe. Même en ayant une certaine expérience dans ce type de démarche, il arrive que nous ayons de la difficulté à nous y retrouver. Nous comprenons pourquoi tant de personnes fragilisées échouent dans leurs tentatives de recevoir des prestations d'aide sociale. Il est alors important d'accompagner les personnes dans leurs démarches. À travers l'accompagnement, nous pouvons expliquer, dans un premier temps, certaines pratiques élémentaires comme prendre un numéro à

l'entrée et attendre son tour avant de se présenter au guichet. Contourner ces étapes ne ferait que rallonger le temps d'attente. Nous allons aussi aider la personne à remplir les formulaires de demande d'aide sociale. Certaines personnes ont de la difficulté à lire et à comprendre les questions du formulaire. Par ailleurs, elles doivent se remémorer des événements très précis (date de la dernière embauche, nom de l'employeur, etc.), alors qu'elles ont parfois de la difficulté à se rappeler où elles ont dormi la veille. Ainsi, la présence d'un intervenant à leur côté facilite grandement la tâche.

La présence d'un intervenant de l'Équipe est également utile pour servir d'intermédiaire entre la personne et l'agent d'aide sociale.

L'intervenant peut répéter ou reformuler les directives de l'agent, afin de s'assurer que la personne a compris ce qui lui est demandé. Cela permet d'éviter que les démarches soient à recommencer à cause d'un oubli ou d'une mauvaise compréhension de ce qui a été exigé. Nous avons aussi créé un formulaire d'autorisation qui facilite notre travail lorsque notre client rencontre un agent sans que nous l'ayons accompagné. Souvent notre client ne se souvient plus ce

que l'agent lui a demandé de fournir. Nous n'avons qu'à télécopier le formulaire signé pour que l'agent nous donne ces informations.

Pour les personnes qui ont obtenu de l'aide sociale, l'accompagnement est toujours nécessaire. Nous devons demeurer vigilants lorsque leur statut administratif change. Par exemple, à l'âge de 65 ans, la personne n'a plus droit à l'aide sociale et doit faire une demande pour recevoir sa pension de vieillesse. Certaines personnes ne comprennent pas pourquoi elles se retrouvent du jour au lendemain sans chèque. Notre rôle consiste donc à leur expliquer la raison de l'arrêt de l'émission du chèque et à les accompagner dans leurs démarches pour obtenir leur pension de vieillesse. Il en va de même pour l'obtention du supplément de revenu garanti dont la demande doit être renouvelée chaque année. Souvent, les personnes ne comprennent pas comment faire la demande, omettent de le faire ou perdent les documents nécessaires. Nous devons donc redemander les papiers requis et aider la personne à remplir la demande. Ce supplément fait toute une différence de revenus pour les personnes démunies.

Le défi de l'accompagnement dans un contexte d'informations contradictoires

Obligée de composer avec plusieurs interlocuteurs lorsqu'il est question d'aider un de ses clients, l'Équipe se retrouve parfois confrontée à des informations contradictoires. Cette réalité alourdit les démarches entamées par les intervenants.

Que ce soit à cause du roulement de personnel ou de la sectorisation des services, il est difficile de faire affaire avec le même agent d'aide sociale. Nous devons tenir compte du fait qu'ils n'ont pas tous la même expertise en ce qui a trait aux demandes provenant de personnes en situation d'exclusion. Ainsi, il est fréquent que nous ayons des informations différentes selon l'agent avec qui nous parlons. Par exemple, souvent, nous téléphonons au service à la clientèle générale pour savoir quel document est requis pour notre client; l'agent nous explique alors la procédure à suivre. Or, lorsque nous envoyons les documents à l'agent responsable du dossier, la procédure n'est plus la même. Les procédures augmentent et se complexifient tellement souvent que les agents eux-mêmes ne savent plus laquelle est à jour.

Pour réussir à nous y retrouver, il est judicieux de prendre en note le nom de l'agent et la date de notre entretien avec lui. Il est aussi nécessaire de conserver des preuves des démarches que nous avons effectuées.

Présentement, j'ai un client qui fait l'objet d'un suivi médical à Toronto, suite à une opération très particulière que peu de neurochirurgiens au Canada peuvent réaliser. Je dois m'assurer que mon client sera remboursé pour ses déplacements à Toronto. Comme ce n'est jamais le même agent qui s'occupe du dossier, je dois à chaque fois recommencer les démarches à partir du début. Pourtant, cela fait cinq fois que mon client va à Toronto, ils devraient donc être au courant du dossier et savoir comment procéder. À chaque déplacement, je dois fournir une preuve qu'il a besoin de se déplacer. Cela nécessite d'avoir en main un reçu pour prouver le coût du billet d'autobus. Le client doit donc payer son billet d'autobus et se faire rembourser par la suite.



emsago, 2004. Certains droits réservés. CC

La procédure de remboursement par l'aide sociale est en inadéquation avec la réalité d'une clientèle en situation de pauvreté. L'Équipe connaît cependant une procédure qui permet de contourner cette règle, qui d'ailleurs ne semble pas connue de tous les agents.

Les nouveaux agents ne connaissent pas les « Garanties de paiement » : un formulaire que la personne présente à la compagnie de transport. Avec ce formulaire, le client n'a pas besoin de payer les frais puisque l'aide sociale garantit au transporteur qu'il assumera les coûts.

La sensibilisation : une volonté d'humaniser les services

Davantage associées aux « mauvais pauvres », les clientèles desservies par l'Équipe sont plus facilement victimes de discrimination lorsque vient le temps de leur octroyer un chèque d'aide sociale. L'Équipe doit ainsi travailler à défaire ces préjugés en prônant une humanisation des rapports entre l'agent et les personnes concernées.

Nous croyons que les agents à l'aide sociale font face à des contraintes qui entrent en conflit avec les obligations légales et la dimension humaine inhérente à leur tâche. La loi qu'ils doivent appliquer laisse peu de place au pouvoir discrétionnaire, limitant ainsi leur marge de manœuvre. Que ce soit à cause des lois et des règlements ou de ce qui est véhiculé socialement, l'aide sociale est vue comme une aide de dernier recours que l'on doit mériter. Dans les perceptions, notre clientèle entre souvent dans la catégorie des pauvres qui ne font pas d'efforts pour s'en sortir. Par exemple, une agente de l'aide sociale ne voulait pas remettre le chèque au bénéficiaire prétextant qu'il allait le boire de toute façon.

Il faut rappeler aux agents que les individus ont droit à leur chèque.

Nous les sensibilisons à l'importance de voir ces individus comme des humains qui ont besoin de manger et de se loger.

Quand le recours à la loi est nécessaire...

Bien connaître la loi constitue un atout lorsqu'il est question de servir les intérêts des personnes marginalisées ou à risque d'exclusion. L'Équipe doit parfois se servir de la loi relative à l'aide sociale pour faire annuler des décisions qui vont à l'encontre de l'intérêt des personnes.

Il est arrivé par le passé que les agents refusent à nos clientèles de recevoir leur chèque dans l'établissement qui les émet. Ils prétendaient qu'il était obligatoire d'avoir une adresse fixe pour être admissible à l'aide sociale. Pourtant, les modifications apportées à la loi stipulent que cela n'est plus nécessaire. Nous avons présenté ce texte de loi aux agents et nous avons eu gain de cause. Souvent, les personnes ont égaré leurs cartes d'identité et leur acte de naissance.

Les agents sont obligés d'émettre un premier chèque d'aide sociale afin de permettre aux bénéficiaires de défrayer les coûts reliés à l'obtention des documents exigés. Nous devons parfois le rappeler aux nouveaux agents.

Par ailleurs, lorsqu'une personne a droit à l'aide sociale, mais que nous ne sommes pas en mesure de le faire valoir auprès des agents, nous la référons à une clinique juridique. Il y a une technicienne en travail social et une avocate qui sont disponibles sur place. L'intervenante est bien connue des agents et elle sait comment procéder dans ces situations litigieuses. Cela met davantage de pressions sur les agents et les choses avancent souvent plus rapidement.

En conclusion : tendre vers la collaboration

Habités à travailler auprès de clientèles plus « conventionnelles », les agents de l'aide sociale se montrent peu enthousiastes à recevoir une population en situation d'itinérance. L'insistance de l'Équipe pour que sa clientèle reçoive les services auxquels elle a droit est alors perçue négativement par les agents. L'Équipe doit expliquer qu'elle désire collaborer avec eux afin de régler les cas complexes, plutôt que de leur «mettre des bâtons dans les roues ».

Nous travaillons auprès de clientèles vivant des situations complexes, alors que les agents sont aux prises avec des procédures standardisées mises en place pour répondre à la grande majorité des demandes typiques.

Ainsi, ces agents s'adaptent plus difficilement à notre clientèle. Nous devons leur expliquer que nous ne travaillons pas contre eux, mais pour eux. Nous sommes là pour les aider à faciliter les choses auprès de nos clientèles, à faire en sorte qu'elles soient servies adéquatement la première fois et que

les personnes ne reviennent pas à plusieurs reprises. À cette fin, nous proposons parfois aux agents des options ou des solutions susceptibles de les guider dans leurs interventions. Nous voyons notre implication dans le cadre de demandes d'aide sociale comme un travail de défrichage servant à rendre plus perméables les frontières entre nos deux services.

L'Équipe se voit comme une ressource, une expertise avec laquelle les agents gagnent à collaborer afin d'élaborer des solutions plus durables pour les personnes. Ce type d'intervention postule l'importance de faire valoir les droits des personnes marginalisées sans pour autant négliger leurs devoirs de s'impliquer activement

dans leurs démarches pour obtenir de l'aide sociale. C'est pourquoi l'Équipe veille à accompagner les personnes afin de faciliter leur passage à l'intérieur de ce service gouvernemental. Dans cette optique, l'advocacy ne passe pas uniquement par la voie de la revendication, mais suppose également la collaboration de l'ensemble des acteurs concernés.

Équipe itinérance CSSS Gatineau

Mots clefs : accès aux services, collaboration interprofessionnelle.



caseaplace, 2009. Certains droits réservés. CC