

# Coalition pour l'accessibilité aux services des Centres locaux d'emploi (CASC)

Automne 2010

## Mandat de la CASC

- le respect des droits des personnes qui reçoivent de l'aide de dernier recours, qu'elles aient ou non des contraintes à l'emploi.
- l'amélioration des communications aux prestataires et l'humanisation des services du MESS.

**POUR PLUS  
D'INFORMATIONS  
SUR LA CASC,  
CONTACTEZ :**

**Nathalie Rech  
Organisatrice  
communautaire  
Projet Genèse  
(514) 738-2036  
poste 402**

**Amélie  
Châteauneuf  
Porte-parole  
Front commun des  
personnes  
assistées  
sociales du  
Québec  
(514) 987-1989**

## Pourquoi une coalition sur la qualité des services à l'aide de dernier recours?

Parce que les requérantEs à l'aide sociale ou au programme Solidarité sociale se voient souvent privéEs de leur droit à une aide de dernier recours.

Parce qu'ils / elles rencontrent de nombreux obstacles bureaucratiques qui retardent ou les empêchent carrément d'avoir accès à un chèque.

Parce qu'on leur demande une tonne de documents, pas toujours très pertinents pour déterminer l'éligibilité à l'aide.

Parce qu'il est quasiment impossible de parler à son agent d'attribution.

## Nos moyens d'action

- Échanges d'informations entre groupes communautaires sur les problématiques terrain reliées à l'application de la législation et de la réglementation de l'aide de dernier recours et à la qualité des services dans les Centres locaux d'emploi.
- Comité de travail MESS / CASC (2 rencontres / année) réunissant plusieurs directions du MESS
- Actions politiques (rencontres, campagnes, actions publiques,...)



Outre l'expertise et la connaissance terrain des intervenants communautaires qui accompagnent ou défendent les droits des requérants et prestataires à l'aide sociale et dans le programme Solidarité sociale, la CASC recherche des personnes directement concernées par les problématiques d'accessibilité à ces programmes d'aide de dernier recours.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES EST IMPORTANTE POUR LA CASC. D'ailleurs, depuis l'origine de la Coalition en 2004, plusieurs personnes assistées sociales se sont impliquées.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS ET DE VOS MEMBRES POUR ALIMENTER LA COALITION EN CAS CONCRETS ...

À cet effet, nous vous invitons à :

- Signaler toute situation pertinente à la CASC par le biais de notre formule de signalement ou tout simplement en nous appelant afin que nous puissions mieux documenter les problèmes;
- Encourager vos usagers à s'impliquer dans la défense collective des droits des personnes assistées sociales en assistant à nos rencontres.

**REJOIGNEZ NOS RANGS !**

## Actuellement, la CASC travaille principalement sur :

### DES REVENDICATIONS PORTÉES AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES :

- Obtenir des informations sur l'attribution initiale
- Que les requérantEs puissent rencontrer et parler directement à leur agent
- Raccourcir les délais avant l'obtention du premier chèque d'aide
- Que le MESS émette des courriers et avis clairs, compréhensibles et qui ne se contredisent pas
- Que le MESS clarifie les demandes de documents et donnent des délais raisonnables pour les fournir
- Que le MESS clarifie les informations fournies aux jeunes concernant la contribution parentales et fournisse des informations complètes sur cette question (notamment sur la subrogation)

### DES REVENDICATIONS PORTÉES AUPRÈS DU CABINET MINISTÉRIEL:

- Que tous les demandeurEUSEs puissent rencontrer un agent
- Obtenir des informations sur les effectifs des centres locaux d'emploi (CLE)
- Que les CLE aient des effectifs suffisants pour donner des services adéquats
- Uniformiser le niveau permis de possession d'avoires liquides (entre catégories)
- Abolir la notion de contribution parentale
- Introduire la possibilité pour les requérantEs d'obtenir un chèque de dépannage (par exemple, pour payer les frais de transport nécessaires pour se procurer les documents demandés par le CLE)

**Bien sûr, les groupes membres de la CASC luttent aussi, en dehors de la Coalition, pour obtenir la hausse du revenu accordé aux prestataires de l'aide financière de dernier recours et l'abolition des catégories (aptes / inaptes au travail). Toutefois, l'ampleur grandissante des embûches bureaucratiques nécessite un travail en soi.**

## Le travail accompli et à venir - Les résultats de nos efforts

La CASC a été mise sur pied à l'automne 2004 dans le contexte de la réorganisation des CLE. En 2006, Michelle Courchesne, alors ministre, nous offrait de mettre sur pied un lieu de dialogue, le comité CASC / MESS, notamment pour travailler sur les communications CLE / requérant ou prestataire.

Depuis nous avons ciblé les pratiques déshumanisantes et discriminatoires de certains agents, ainsi que les réglementations et pratiques du MESS qui constituent des barrières à l'accès à un revenu.

Au cours de la dernière année, nous avons eu 2 rencontres du comité CASC / MESS et nous avons obtenu un meilleur suivi de nos demandes au MESS.

Il faut dire que de notre côté, nous tentons de préciser nos demandes et de mieux documenter les problématiques dont nous sommes témoins de par nos interventions auprès de requérants et prestataires (notamment en recueillant des cas concrets, illustrés des avis de décision émis par les CLE).



Grâce aux demandes de la CASC, certains libellés utilisés par les agents d'aide sociale ont été modifiés et d'autres sont en cours de révision (ex: pour expliciter des termes comme « lettre de subsistance »). Le ton employé dans les correspondances (quelquefois agressif) a aussi été revu.

Présentement, nous accordons beaucoup d'attention au traitement d'attribution initiale puisque des changements récents privent des requérants de revenu ou retardent l'accès à un chèque. Dans les prochains mois, nous travaillerons notamment sur les enjeux suivants : le traitement des plaintes des usagers et l'accès aux programmes et mesures d'employabilité.

En 2010, la CASC a mené une campagne de fax et une campagne de téléphone rouge visant le ministre Sam Hamad, suite à une rencontre infructueuse avec son cabinet.

Le 5 novembre dernier, nous rencontrions Robert Loranger, le conseiller politique de la nouvelle ministre, Julie Boulet qui a écouté attentivement nos revendications. Il nous a également rassuré sur les rumeurs de réforme entendues dernièrement : il n'y aurait pas de réforme majeure dans les prochains mois à l'aide sociale. Le travail politique de la Coalition doit toutefois se renforcer prochainement pour obtenir des gains depuis trop longtemps attendus, comme l'abolition de la contribution parentale, mesure qui est un obstacle majeur à l'accès à l'aide pour de nombreux jeunes, comme le rappelait à M. Loranger, le Regroupement des Auberges du cœur du Québec.