



Simplifier, mais rebâtir la confiance envers l'assistance sociale



Avis présenté à : Madame Chantal Rouleau, Ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire

Rédigé par : La Fédération des Mouvements Personne d'Abord du Québec.



Avant-propos

La Fédération des Mouvements Personne d'Abord est un organisme de défense des droits dirigé par des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Nous représentons 9 Mouvements Personne d'Abord dans la province de Québec. Leurs membres siègent sur notre conseil d'administration et nos comités de travail.

Nous avons discuté avec 50 citoyens, membres des Mouvements pour écrire notre avis. Nous nous sommes questionnés et informés sur l'assistance sociale. Nous avons ensuite validé nos propositions auprès de 10 membres ayant participé à la première étape de la consultation.

La grande majorité des citoyens ont de la difficulté encore aujourd'hui à comprendre l'assistance sociale, mais surtout à lui faire confiance.

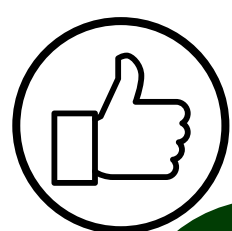
**FÉDÉRATION DES
MOUVEMENTS PERSONNE
D'ABORD DU QUÉBEC**



Simplifier pour rebâtir la confiance envers l'assistance sociale

Madame la Ministre,

Votre intention de simplifier l'assistance sociale nous semble claire dans votre projet de loi. Nous sommes d'accord avec certaines propositions, en désaccords avec d'autres et avons aussi une proposition supplémentaire.

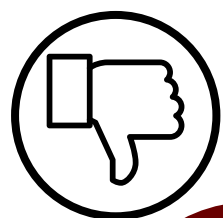


Nous sommes pour :

- Un meilleur accès au Programme objectif emploi
- Ajouter un volet participation sociale au Programme d'aide et d'accompagnement social

Pages

3 et 4

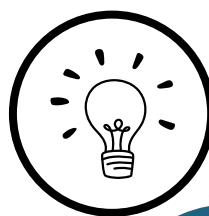


Nous sommes contre :

- Retirer les diagnostics évidents
- Retirer les contraintes temporaires à l'emploi pour s'occuper d'une personne perte d'autonomie

Pages

5 et 6

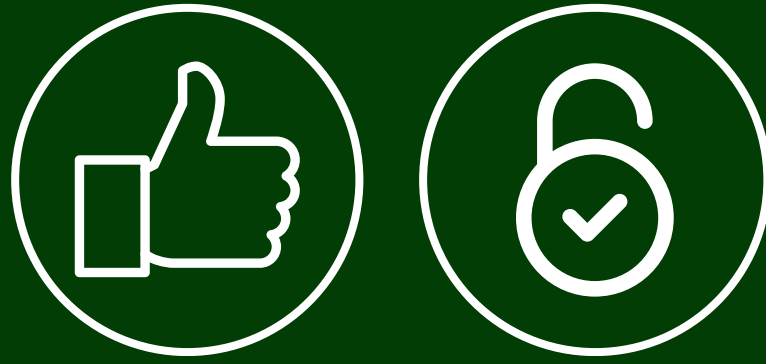


Nous proposons de :

- Créer des comités d'usagers pour valider les changements à l'assistance sociale et accompagner les prestataires.

Pages

7 à 17



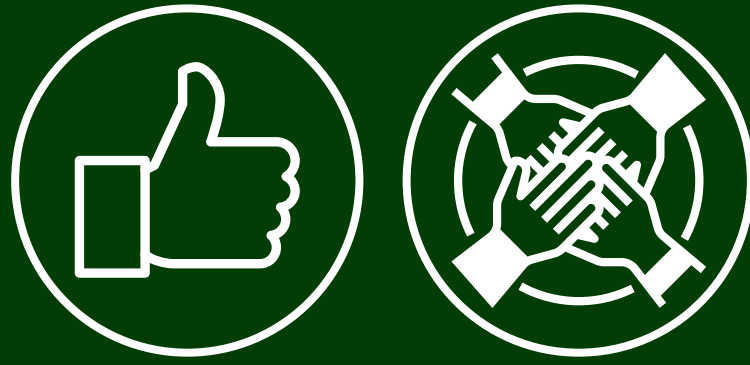
Nous sommes pour un meilleur accès au Programme objectif emploi

Pour commencer, nous nous représentons depuis plus de 40 ans dans les Mouvements Personne d'Abord. À la réforme de l'assistance sociale en 1998, nous avons dénoncé l'idée que les personnes handicapées soient dans un régime à part. Nous voulons faire partie de la même famille de programmes que les autres.

Le Mouvement Personne d'Abord de Québec avait d'ailleurs mené la campagne « On n'est pas des légumes ». Le but de cette campagne était de reconnaître notre volonté et notre droit de travailler en tant que personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

En rendant disponible le Programme objectif emploi à tous les prestataires, vous reconnaissez notre volonté et notre droit de travailler:

- **Nous recommandons que la participation au programme soit volontaire.**
- **Nous proposons aussi qu'il soit disponible pour les prestataires du programme de revenu de base.**



Nous sommes pour un volet « Participation sociale » au programme d'aide et d'accompagnement sociale

Nous reconnaissons aussi nos contraintes sévères à l'emploi. Parmi nos membres, peu ont un emploi sur le marché du travail traditionnel. Plusieurs travaillent dans des stages, des plateaux de travail, des entreprises adaptés ou ont le programme d'aide et d'accompagnement sociale.

Nous sommes intéressés par l'ajout d'un volet « participation sociale » au Programme d'aide et d'accompagnement social. Les membres de nos Mouvements sont stressés quand ils approchent leur cinquième année sur le programme. Ils ont peur d'être coupés de leur allocation supplémentaire. Ils ont aussi peur de perdre des opportunités de contribuer à leur société.

Nous recommandons que ce nouveau volet soit disponible dès la première année de participation au programme d'aide et d'accompagnement social.

Nous recommandons des passerelles entre le volet « emploi » et « participation sociale » afin de respecter la notion d'accompagnement du projet de loi. Le rythme et les capacités de chaque prestataire peuvent changer dans le temps.



Nous sommes contre le retrait des diagnostics évidents

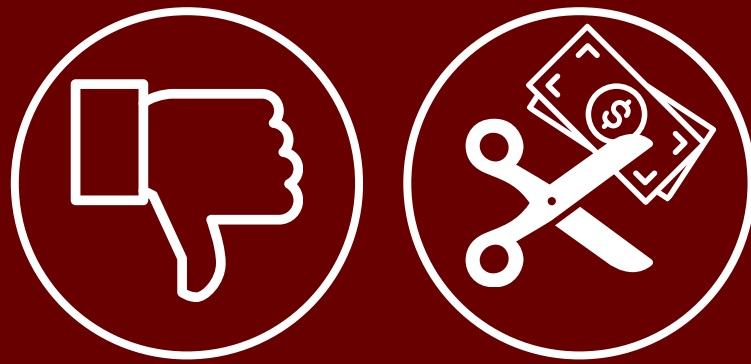
Encore une fois, nous reconnaissons nos contraintes sévères à l'emploi. Parmi nos membres, peu ont un emploi sur le marché du travail traditionnel. Que ce soit parce que les emplois ne sont pas adaptés ou d'autres raisons, c'est la réalité.

La liste des diagnostics évidents est une mesure concrète pour simplifier l'assistance sociale. Elle assure un filet financier aux personnes qui prennent le risque d'intégrer le marché de l'emploi.

Nous sommes inquiets que les personnes vivant avec une déficience intellectuelle soient aussi coupés de cette mesure aidante.

Nous proposons de remettre le trouble du spectre de l'autisme, de schizophrénie et de bipolarité dans la liste des diagnostics évidents.





Nous sommes contre le retrait des contraintes temporaires pour s'occuper d'un enfant handicapée

Nous, personnes vivant avec une déficience intellectuelle, nous pouvons avoir des difficultés à l'autonomie. Nous pouvons être coupés de services ou juste avoir de la difficulté à en avoir.

Dans ces situations, nos parents peuvent assurer notre sécurité et aider à notre autonomie. Couper ces contraintes temporaires à l'emploi va nuire à la sécurité financière et à la santé mentale de nos familles, dont la nôtre.

Nous recommandons de garder les contraintes temporaires pour les personnes proches aidantes ou ayant un enfant handicapé à leur charge.





Créer des comités d'usagers pour valider les changements

Enfin, madame la Ministre, votre projet de loi veut nous simplifier l'assistance sociale. Par contre, il reste plusieurs étapes « terrains » avant de simplifier réellement l'assistance sociale pour les citoyens. Nos membres nous le disent, c'est compliqué l'assistance sociale. Assurons-nous que ce soit plus simple, mais assurons-nous surtout que ce ne soit pas plus compliqué.

« Tant qu'à le faire, on va bien le faire. »

François, Joliette

Les prestataires doivent être consultés pour ces changements. Nous proposons d'intégrer votre intention de simplifier l'assistance en inscrivant des mesures concrètes dans la loi, comme créer des comités des usagers dans chaque région.

Cette proposition était inscrite dans un rapport de l'[Institut nationale de santé publique du Québec](#) à la ministre Louise Harel, en 1998.



Plus d'informations

Le Centre québécois d'excellence numérique (CQEN) présente la consultation des citoyens comme une bonne pratique de transformation numérique :

« Afin qu'un ministère ou un organisme puisse y répondre adéquatement, ces besoins doivent être observés, documentés et analysés. Cela doit se faire en impliquant directement l'utilisatrice ou l'utilisateur. Comme les besoins sont évolutifs, la recherche utilisateur est essentielle tout au long du cycle de vie du service, et ce, dès la définition des besoins. »



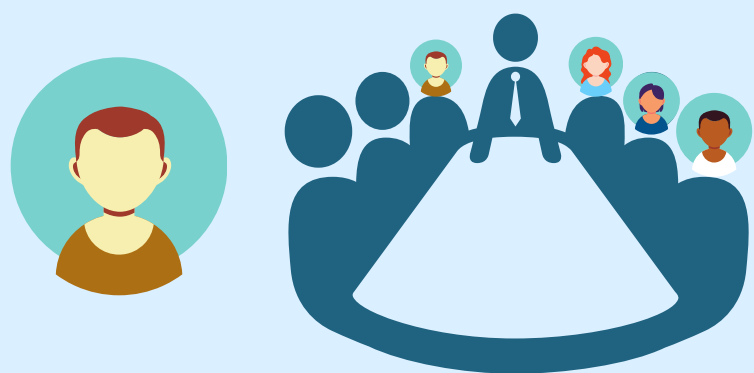
Créer des comités d'usagers pour valider les changements et accompagner les prestataires

Ces comités régionaux travailleraient sur des enjeux « terrains » et techniques pour assurer l'accessibilité des services aux citoyens. Ils seraient complémentaire aux comités consultatifs qui échangent surtout sur les orientations du ministère.

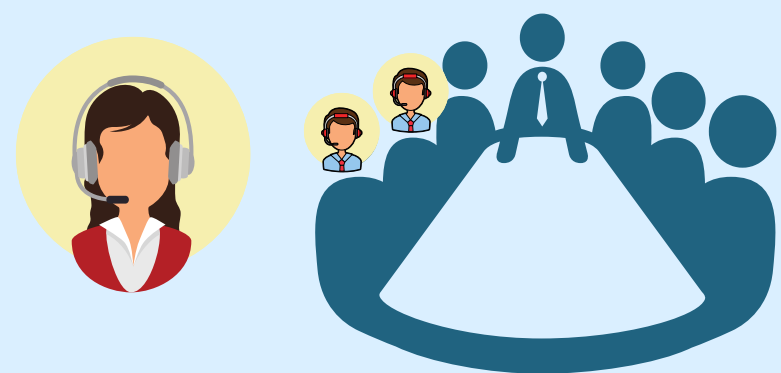
Ils donneraient aussi une voix aux usagers et permettraient un **accompagnement au sein du ministère** pour protéger leurs droits.

« On discute, on fait des commentaires, mais on n'a pas le droit de faire des actions avec nos commentaires. »

Jonathan, Laval



Dans ces comités, nous proposons qu'il y ait surtout des prestataires.



Nous proposons aussi d'inclure des représentants des agents socioéconomiques.

À notre avis, des citoyens handicapés doivent faire parti des comités pour respecter Loi assurant l'exercice des personnes handicapées (article 1.2b).

Les agents répondent aux citoyens qui reçoivent l'assistance sociale. Ils sont au coeur des transformations de votre ministère. Ce sont des personnes importantes à consulter pour améliorer l'expérience client.

« C'est important d'avoir plus de nouvelles et que les gens se sentent plus importants. Être plus près des citoyens, être plus généreux. »

Sylvie, Sainte-Thérèse

Nous souhaitons que ces comités améliore la relation entre les citoyens et les agents. Nous avons l'impression qu'ils subissent tous les deux les transformations de votre ministère.



Des exemples de décisions prises sans consultation

Nous vous présentons aux pages suivantes 2 changements à l'assistance sociale.

Les citoyens n'ont été consultés pour aucun de ces changements. Vous constaterez les conséquences « terrains », c'est-à-dire des citoyens qui ont vécu beaucoup d'anxiété et ont eu des pertes financières. Des intervenants communautaires, des agents socioéconomiques, des travailleurs sociaux, des fonctionnaires et des acteurs politiques ont également dépensé des ressources précieuses pour compenser ce manque de consultation avant.

Ça peut coûter cher en argent et en temps.

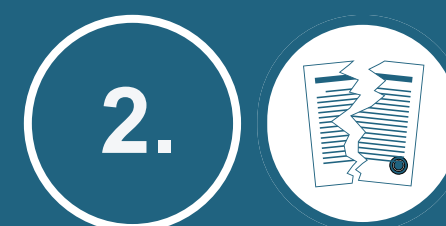
Susie, Saint-Jérôme

**Situation 1,
novembre 2022**



Le passage en ligne du carnet de réclamation

**Situation 2,
juin 2023**



La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

1.



Novembre 2022

Le passage en ligne du carnet de réclamation

« Je m'appelle Cynthia. J'ai une déficience intellectuelle et je suis autonome. Je travaille deux journées par semaine à la bibliothèque proche de chez moi. Mardi, je suis revenu de mon travail vers 3h00 de l'après-midi. J'avais reçu une lettre de l'aide sociale. Je reçois tout le temps une lettre de l'aide sociale au début de chaque mois. Mais là, il y avait un message qui me disait :

À compter du 1er novembre 2022, vous recevrez votre avis de dépôt et votre carnet de réclamation de façon électronique dans Mon dossier Aide à l'emploi et Assistance sociale si vous êtes inscrit aux services en ligne du Ministère. »

Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

Adresse du centre local d'emploi ou du bureau de Services Québec près de chez vous

Inscrivez votre numéro de dossier dans toute correspondance.

Numéro de dossier	Mois couvert
-------------------	--------------

CODE D'ACCÈS TÉLÉPHONIQUE

Note importante

À compter du 1er novembre 2022, vous recevrez votre avis de dépôt et votre carnet de réclamation de façon électronique dans Mon dossier - Aide à l'emploi - Assistance sociale si vous êtes inscrit aux services en ligne du Ministère. Le présent document ne vous sera plus transmis par la poste. Si vous n'avez aucun changement à déclarer, vous n'avez pas à communiquer avec nous. Toutefois s'il y a un changement (début de revenus, arrivée d'un conjoint, déménagement, etc.) vous devez nous en informer sans délai car cela peut avoir des conséquences sur le montant qui vous est accordé. Vous pouvez nous téléphoner au 1 877 767-8773, vous rendre à l'un de nos bureaux ou consulter le site quebec.ca/famille et soutien aux personnes.

Plier et détacher ici

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
0079T (01-2020)

1.



Novembre 2022

Le passage en ligne du carnet de réclamation

« J'ai paniqué. J'étais certaine de perdre mon carnet de réclamation en papier. Ça commençait vraiment mal la semaine. J'ai demandé à mon ami si c'était vrai. Il m'a coupé et je n'avais même pas fini ma question. Il a tout de suite demandé à sa soeur pourquoi il n'aurait plus de carnet de réclamation. »

Mon carnet de réclamation je l'ai, je ne l'ai pas ou je l'aurai plus...

« Après ça, j'ai appelé un agent à l'aide sociale. J'étais stressé d'appeler. J'ai été rassuré par l'agente. Elle m'a dit que j'allais garder mon carnet en papier. J'en ai reparlé à mon ami. Sa soeur a appelé un agent à l'aide sociale aussi. Elle s'est fait dire que c'est reporté. Qu'est-ce qui est reporté !? Ça veut dire que je vais perdre mon carnet de réclamation, mais pas tout de suite? Rendu là, il était 4h30 de l'après-midi. L'aide sociale était fermée alors je ne pouvais pas rappeler. C'est là que j'ai décidé d'appeler mon Mouvement. »

À la Fédération des Mouvements Personne d'Abord du Québec, nos organismes membres nous ont informés de la réaction de leurs membres en lisant la lettre du MESS.

Après avoir vérifié la lettre, nous avons décidé d'appeler quatre agents à l'aide sociale de Services Québec. Ils ont été à l'écoute et très compréhensif vis-à-vis nos inquiétudes. Par contre, nous avons eu des réponses contradictoires. Nous aussi avons eu de la difficulté à comprendre clairement le changement.

Après plusieurs essais, nous avons finalement contacté la Direction des programmes de l'assistance sociale du MESS.

La Direction des programmes de l'assistance sociale nous a référé à une autre personne. Celle-ci nous a expliqué que les personnes avaient encore accès au carnet de réclamation en papier, mais qu'aucune communication ne serait envoyée pour clarifier la situation.

2.



Juin 2023

La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

Sylvain vit avec une déficience intellectuelle et reçoit l'aide de dernier recours. Manon est sa tutrice légale et gère son dossier à l'aide sociale, dont son entente de remboursement pour ses déplacements thérapeutiques.

Cette entente est entre le MESS et la compagnie de taxi qui déplace Sylvain. La compagnie envoie les factures au ministère. Le ministère paye ensuite la compagnie de taxi. Avec cette entente, Manon n'a pas à avancer de l'argent et à gérer les remboursements. L'entente lui allège son rôle de représentante et de proche aidante.

En juin, Manon reçoit une lettre de l'aide sociale. Elle est informée que l'entente de remboursement pour le transport de Sylvain terminera le 1er juillet 2023.

Date de l'émission
Le 8 juin 2023

Bonjour,

Afin de mettre à jour votre dossier, nous vous invitons à communiquer avec nous dans les meilleurs délais.

À cet effet, nous vous demandons de rappeler
A TITRE D'INFORMATION
au plus tard le 9 juin 2023 , au numéro de téléphone suivant :
000

Si vous le désirez, vous pouvez nous indiquer le ou les numéros de téléphone où il est possible de vous joindre facilement.

VEUILLEZ NOTER QU'A COMPTER DU 1 JUILLET 2023 VOUS DEVREZ DEBOURSER VOS TRANSPORTS ET NOUS FAIRE UNE RECLAMATION PAR LA SUITE. PUISQUE NOUS METTONS FIN A TOUS LES ENTENTES DE TRANSPORT.

Comme cette lettre traite d'un volet spécifique de votre dossier, elle vous est adressée par la personne responsable de ce volet.

Cependant, le suivi de votre dossier est toujours effectué au même centre local d'emploi par la personne responsable de votre dossier.

Nous vous assurons de notre entière collaboration.

████████████████████
AGENTE
(418) 646-0050 1-866-680-1887

2.



Situation 2, juin 2023 (suite)

La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

Date de l'émission
Le 8 juin 2023

Bonjour,

Afin de mettre à jour votre dossier, nous vous invitons à communiquer avec nous dans les meilleurs délais.

À cet effet, nous vous demandons de rappeler
A TITRE D'INFORMATION
au plus tard le 9 juin 2023 , au numéro de téléphone suivant :
000

Si vous le désirez, vous pouvez nous indiquer le ou les numéros de téléphone où il est possible de vous joindre facilement.

VEUILLEZ NOTER QU'A COMPTER DU 1 JUILLET 2023 VOUS DEVREZ DEBOURSER VOS TRANSPORTS ET NOUS FAIRE UNE RECLAMATION PAR LA SUITE. PUISQUE NOUS METTONS FIN A TOUS LES ENTENTES DE TRANSPORT.

Comme cette lettre traite d'un volet spécifique de votre dossier, elle vous est adressée par la personne responsable de ce volet.

Cependant, le suivi de votre dossier est toujours effectué au même centre local d'emploi par la personne responsable de votre dossier.

Nous vous assurons de notre entière collaboration.

████████████████████
AGENTE
(418) 646-0050 1-866-680-1887

Manon reçoit la lettre le 13 juin 2023. La lettre est datée du 8 juin 2023. Manon a jusqu'au 9 juin pour appeler l'aide sociale. Elle peut appeler « à titre d'information »

Pour contacter l'aide sociale, deux numéros de téléphone sont écrits sur la lettre. Le premier numéro est « 000 ». Le deuxième numéro est le numéro d'une agente, en réalité le numéro de Services Québec. Quand Manon appelle, aucune possibilité de parler avec cette agente.

2.



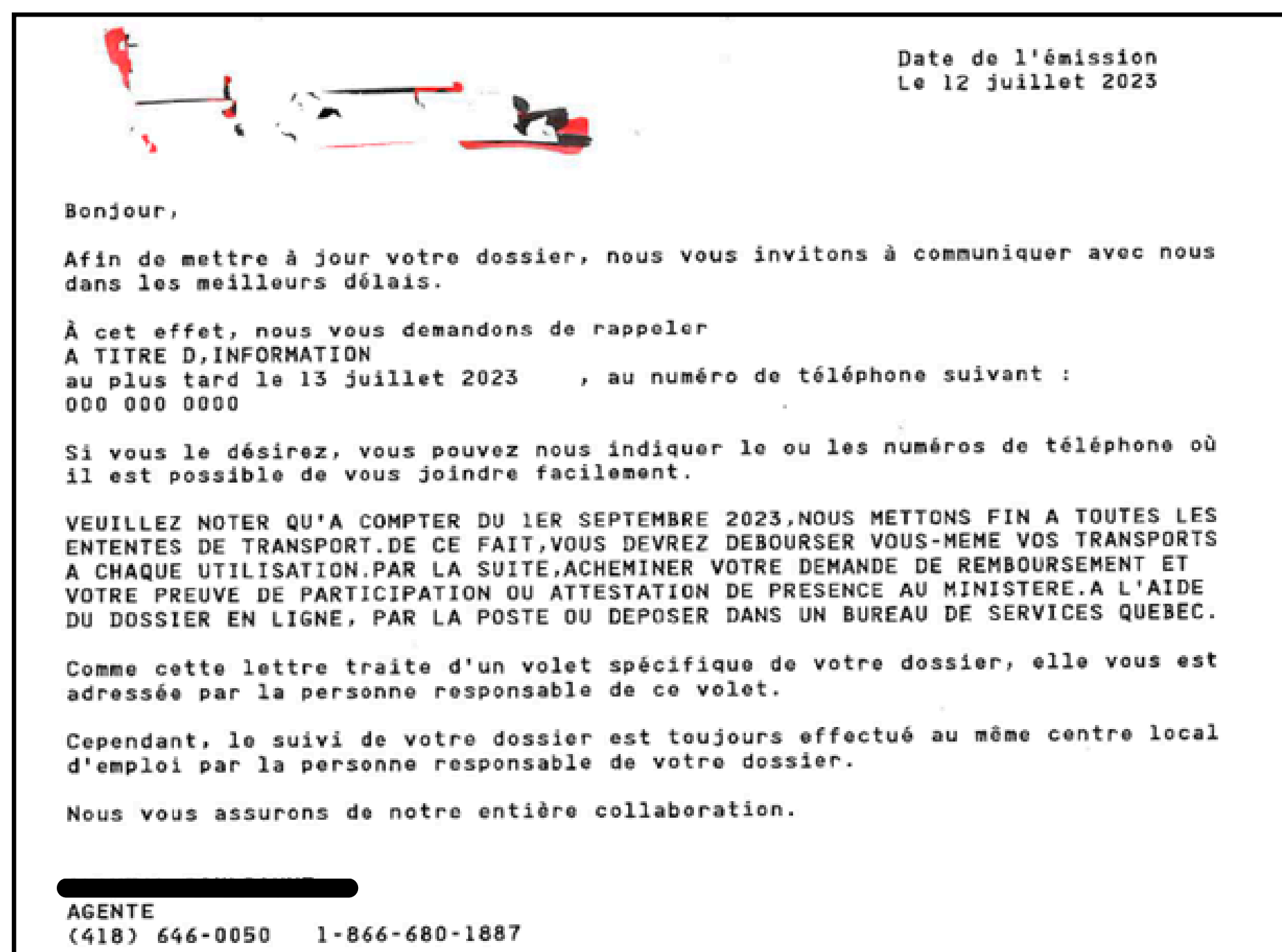
Situation 2, juin 2023 (suite)

La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

Avec ce cafouillage, Manon décide d'avancer l'argent. Elle informe la Fédération des Mouvements Personne d'abord et le ROP03 de la situation.

Le 20 juin, la Fédération des Mouvements Personne d'Abord écrit à la directrice des programmes de l'assistance au MESS, pour expliquer les effets de la coupure des ententes et de la communication ratée. Le 21 juin, la directrice confirme avoir pris connaissance de la situation. Aucune réponse sur les raisons de ce changement ni sur le support apporté aux individus devant désormais fonctionner sans entente.

Mi-juillet, d'autres prestataires de la région de la Capitale-Nationale reçoivent une lettre. Cette lettre les informe qu'ils seront coupés de leur entente de remboursement des déplacements pour frais thérapeutiques pour le 1er septembre 2023. La lettre arrive encore trop tard pour rappeler dans les délais indiqués. Les numéros sont encore non fonctionnels et les nouvelles précisions de la lettre ne sont pas plus utiles.



2.



Situation 2, juin 2023 (suite)

La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

Depuis cet été, plusieurs acteurs terrain contactent les groupes de défense de droits : fournisseurs de transport bénévole, comité des usagers, travailleuses sociales, familles, etc. Tous déplorent la fin des ententes de remboursement comme la manière de faire.

En date du 11 octobre, plusieurs démarches des groupes de défense de droits se croisent : Cabinet de la ministre de la Solidarité sociale, personnel et direction des programmes de l'assistance sociale au MESS, appels auprès de quatre agents de Services Québec.

Parmi ces derniers, aucun n'a d'explication claire pour avoir une nouvelle entente de remboursement. Pourtant, le ministère confirme ses erreurs et la possibilité de nouvelle entente. Il semble que plusieurs ententes sont reprises à la suite de l'intervention de certaines organisations.

À la fin octobre, après de nombreuses plaintes des prestataires concernés et de plusieurs suivis effectués notamment par le ROP03, la Fédération des Mouvements Personne d'abord, le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain et l'ADDS Québec métropolitain auprès du MESS et du Cabinet de la ministre de la Solidarité sociale et de l'action communautaire, les ententes de remboursement pour les frais de transport thérapeutique directement aux transporteurs sont de nouveau disponibles.

Depuis quelques semaines, les prestataires qui avaient ces ententes sont rappelés par le MESS. Ils sont informés de la nouvelle procédure pour obtenir l'entente. Selon le MESS, des dossiers de prestataires sont aussi analysés. Ces analyses identifient les personnes qui ont cessé leur participation à des traitements ou des rendez-vous en raison du changement administratif.

2.



Situation 2, juin 2023 (suite)

La fin des ententes de remboursement pour transports thérapeutiques et médicaux

Par contre, Manon n'a toujours pas d'entente de remboursement.

Elle est appelée par le bureau de Services Québec. L'agent l'informe d'une nouvelle condition obligatoire pour avoir droit à une entente de remboursement : fournir des attestations de fréquentation en même temps que les factures de transport. D'un autre côté, la Direction des programmes de l'assistance sociale nous a confirmé que cette condition était idéale, mais non obligatoire.

Entre ces deux versions contradictoires, Manon décide de ne pas renouveler l'entente de remboursement parce qu'elle n'est pas en mesure de répondre à la nouvelle condition « obligatoire ». C'est un bris de services dû à un problème de communication.

Mi-novembre, Manon n'a toujours pas d'entente de remboursement et le MESS a des dettes envers elle. Elle a fait des demandes de remboursement pour les mois de juillet, d'août, de septembre et d'octobre. Elle a seulement été remboursé les frais du mois de juillet. Le MESS lui doit encore 2 000 \$ et plus pour les mois d'août, de septembre et d'octobre. Comme représentante légale de Sylvain, elle devra faire plus de démarches administratives auprès du Curateur public pour l'informer de la situation de ses finances.



Créer des comités d'usagers pour valider les changements et accompagner les prestataires

Votre collègue et ministre des Finances, monsieur Éric Girard, a beaucoup parlé dans son dernier budget de mieux utiliser les ressources du gouvernement. Il a utilisé le mot « optimisation ». Nous sommes d'accord. Par contre, nous devons optimiser les ressources de tout le monde, y compris les ressources des citoyens d'abord.

Nous pensons qu'inscrire un ou des comités des usagers dans la loi assurerait des changements plus durables et « à coût nul » pour les citoyens et les réseaux.

« Faut le faire pour nous, sinon on s'égare. Il faut rester vigilants pour ce qui est bon pour nous. »

Alexandre, Québec

Il devrait y avoir aussi des représentants de tous les partis politiques sur le comité.

Corinne, Sainte-Agathe-des-Monts



Plus d'informations

Le Système de design gouvernemental soutient qu'un changement doit : « Être utile pour le citoyen : Les services numériques doivent répondre à des besoins réels des utilisateurs et non à des besoins internes. »

Selon la Loi québécoise sur le développement durable, la participation et l'engagement des citoyens et des groupes qui les représentent sont nécessaires pour définir une vision concertée du développement et assurer sa durabilité sur les plans environnemental, social et économique.



Nous suggérons aussi de...



Réduire le délai pour avoir le droit au programme de revenu de base.



Augmenter les prestations pour les personnes sur l'aide sociale et sur la solidarité sociale.



Permettre aux prestataires de l'aide sociale et de la solidarité sociale de gagner plus d'argent au travail sans être coupés.



Faire une campagne de lutte contre les préjugés envers les prestataires de l'assistance sociale.



Organiser un événement rassembleur, avec des ateliers de consultation en présentiel, qui implique les citoyens sur l'assistance sociale d'abord.



Permettre aux prestataires de voyager hors du Québec plus longtemps.



Nous serions enthousiaste de discuter de ces propositions avec vous, des prestataires et d'autres organismes représentant les prestataires.

Vous pouvez nous contacter :



Par courriel électronique
à l'adresse suivante:
info@fmpdaq.ca



Par téléphone au numéro
suivant:
514-585-8074

**FÉDÉRATION DES
MOUVEMENTS PERSONNE
D'ABORD DU QUÉBEC**