

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES D'ASSISTANCE SOCIALE



DES EFFETS À DÉNONCER

La dématérialisation des services publics est une tendance lourde qui n'épargne pas l'assistance sociale. Les services téléphoniques et l'accueil au comptoir sont de plus en plus remplacés par une gestion numérique, dépersonnalisée et automatisée. Parler à un être humain pour régler un problème ou répondre à une simple question peut de nos jours représenter un véritable défi.

Vers des services uniquement en ligne?

Il y a environ deux ans, le gouvernement a créé la plateforme « Mon dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale ». Pour l'instant, l'inscription à cette plateforme en ligne est volontaire. Mais pour combien de temps encore?

Un virage numérique précipité ou forcé n'est pas sans risques pour certaines catégories de personnes. Notamment les personnes ayant recours à l'assistance sociale, pour qui l'accès à un ordinateur et à une connexion Internet ne va pas nécessairement de soi. Et encore faut-il être capable de naviguer dans l'univers numérique!

D'autres risques

Le virage numérique s'accompagne de nouvelles modalités de gestion. La gestion dite décloisonnée est l'une d'elles : plutôt que de prendre en charge un nombre donné de dossiers, les agent·es doivent en traiter des milliers. Ce type de gestion ne permet pas d'assurer un suivi personnalisé, qui s'inscrit dans la durée. Dans les pays où la gestion décloisonnée a été implantée, on a pu observer une perte d'expertise chez les agent·es et une hausse des erreurs dans les dossiers.

Autre risque notable : que des décisions finissent par être prises par un système informatique plutôt que par des êtres humains. Il est à craindre, à cet égard, que des décisions injustes puissent être rendues sur la base d'une analyse simpliste de la situation (parfois complexe) des personnes.

Déni de droit

Le virage numérique peut causer d'importants problèmes aux personnes assistées sociales, tant sur le plan de l'accès aux services que sur celui de la gestion des dossiers. C'est pourquoi il est important de rappeler au gouvernement qu'il doit mettre des mesures en place pour éviter que des personnes se retrouvent privées des services auxquels elles ont droit.

Un moyen simple et efficace de rappeler au gouvernement ses responsabilités en matière d'accessibilité et de qualité des services publics, c'est de porter plainte au Protecteur du citoyen si on s'estime lésé·e en raison d'une barrière technologique ou administrative.

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES D'ASSISTANCE SOCIALE

IL EST FACILE DE PORTER PLAINTE



VOUS RECEVEZ DE L'ASSISTANCE SOCIALE ET:

- Vous n'arrivez pas à parler à la même personne pour assurer un suivi de votre dossier?
- Vous n'avez pas accès à un ordinateur ou à Internet alors que vous en auriez besoin pour accéder à votre dossier?
- Vous n'arrivez pas à faire corriger une erreur à votre dossier?
- Vous n'obtenez pas de réponse dans un délai raisonnable après un appel téléphonique?
- Vous avez de la difficulté à remplir ou à comprendre les formulaires en ligne?
- Vous constatez que personne n'a assuré de suivi?
- Vous ne recevez plus de communications par la poste?

VOUS FAITES PROBABLEMENT LES FRAIS DE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES!

VOUS POUVEZ DÉFENDRE VOS DROITS EN PORTANT PLAINTE AU PROTECTEUR DU CITOYEN!

Plus il recevra de plaintes, plus les chances sont grandes qu'il ouvre une enquête sur le sujet. Vous pouvez faire cette démarche seul·e ou avec l'aide d'une personne travaillant dans un groupe communautaire de défense des droits des personnes assistées sociales. N'hésitez pas à contacter un groupe près de chez vous!

POUR PORTER PLAINTE AU PROTECTEUR DU CITOYEN:

Au téléphone : 1 800 463-5070

*Ligne sans frais, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 / possibilité de laisser un message

En ligne : protecteurducitoyen.qc.ca

Par la poste : 800, place d'Youville, 19e étage, Québec (Qc) G1R 3P4

*Imprimer le formulaire disponible en ligne, le remplir et l'envoyer à l'adresse ci-dessus

