

Restructuration administrative : le hachoir, la bêtise et le citoyen.

(Info-mac automne 2011)

Nos précédents gouvernements (Mulroney, Chrétien), non content d'avoir depuis 1990 massacré le programme d'assurance-chômage (assurance-emploi étant une aberration linguistique et comment dire, philosophique), restreignant l'admissibilité de façon draconienne (1996) et abolissant la liberté de travail (1993), le gouvernement Harper, lui, passe au hachoir la machine administrative et la remodèle, avec encore une fois des retombées négatives pour les citoyens et des abolitions de postes dans la fonction publique.

On apprenait cet été la fermeture de bureaux administratifs de traitement des demandes d'assurance-chômage pour laisser place à de méga-centres d'un océan à l'autre, se fiant au dieu internet pour tout régler. Quelle triste farce. Un cas parmi d'autres, un citoyen nous montrait un document imprimé via son dossier personnel/web lui indiquant, entre autres conneries, qu'il n'était pas admissible aux prestations de maternité. Comme c'est un homme, cela l'a beaucoup chagriné... être chômeur et enceinte en même temps, c'était son rêve...

Mais il y a plus grave que cette niaiserie. C'est tout le document informant le prestataire de l'état de son dossier qui contenait des fausses informations! Non seulement au niveau légal mais concernant aussi le dossier strictement personnel du prestataire. Exemple : on informait ce dernier qu'il n'avait pas droit aux prestations régulières à cause d'une inconduite, ce qui était faux, aucun fonctionnaire n'ayant encore étudié le dossier! Et suite à l'analyse de la Commission, le prestataire a eu droit aux prestations. Cerise sur le sundae, on précise qu'à la fin de la communication que le Centre des appels, le tristement célèbre 1-800-808-6352 possède les mêmes informations que celles contenues dans le dossier personnel du chômeur. Autrement dit, les imbécilités et les non-sens qu'on vous écrit sont les mêmes que vous entendrez à notre centre d'écoute et « d'aide ».

De plus, dans un autre département près de chez vous, les brillants technocrates et politiciens dirigeant le ministère ont décidé d'abolir un service extraordinaire (A.L.P. agent de liaison avec le public) qui permettait aux intervenants en matière d'assurance-chômage (groupes de défense, députés, conseillers syndicaux, avocats) d'intervenir rapidement auprès d'un agent compétent pour régler des litiges, des malentendus, des drames, de façon à ce que nos concitoyens puissent avoir un motif d'angoisse de moins à se soucier. C'était efficace en diable et trop beau. Trente ans de collaboration exemplaire jetés aux poubelles.

Avant, un chômeur avait un dossier papier auquel le fonctionnaire se référait. Maintenant, il y a une panoplie d'écrans par lesquels l'agent ne peut même pas voir la moitié des renseignements nécessaires pour comprendre un dossier. Vive le progrès!

Il faut comprendre que ce qui justifie principalement tout ce remodelage de la gestion des dossiers et du service aux citoyens se nomme compressions budgétaires et rétrécissement de la taille de l'État. Le gouvernement Harper à une haine féroce pour l'État, à l'image

des fascistes, pardon, des républicains américains. Le moins d'État possible, le moins de services possibles et tout au privé. On apprenait fin septembre que la firme Deloitte allait toucher 20 millions de très beaux dollars pour « guider Ottawa dans ses coupes » (*Presse canadienne in Le Devoir*). On paye le privé pour couper dans le public, c'est-y pas beau?

Martin Richard
MAC de Mtl
18 octobre 2011