

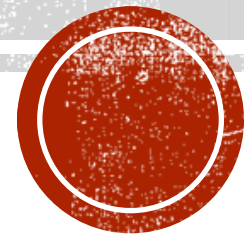
LE « PARADOXE DE LA DEMANDE »

Pourquoi est-il si difficile pour les personnes à faible revenu de demander les prestations auxquelles elles sont admissibles

John Stapleton

Politiques ouvertes

Date de la présentation : 2 mars 2018



UNE BLAGUE SUR LES ÉCONOMISTES

- Un mathématicien, un ingénieur et un économiste sont abandonnés en mer sur un canot de sauvetage avec un bon nombre de boîtes de conserve et de bouteilles de liquide, mais sans outil pour les ouvrir.
- Le mathématicien tente d'échafauder une formule mathématique qui pourrait permettre de découvrir des points de pression susceptibles de servir à l'ouverture des boîtes de conserve.
- L'ingénieur réfléchit à la façon de canaliser vers ces points de pression la force générée par les vagues grâce à des points de levier précis sur le canot.
- Ils se tournent ensuite vers l'économiste, qui déclare :
- « Avant toute chose, imaginons que nous possédons un ouvre-boîte... »

DE QUOI UN DEMANDEUR A-T-IL BESOIN POUR SOUMETTRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS DE CHEZ LUI?

- Dans le cas de la plupart des prestations, pour qu'un demandeur puisse soumettre une demande de chez lui, il lui faut :
 - Une adresse fiable
 - Un téléphone intelligent en état de marche
 - Un ordinateur branché à Internet
- Il est aussi utile d'avoir :
 - Une imprimante
 - Un logiciel à jour pour les renseignements à télécharger
 - De l'espace où conserver les documents

IL EST FRÉQUENT QUE LES DEMANDEURS À FAIBLE REVENU NE POSSÈDENT PAS LES ARTICLES DONT ILS ONT ABSOLUMENT BESOIN POUR SOUMETTRE UNE DEMANDE DE CHEZ EUX

- Ils n'ont pas d'adresse fiable
 - Ils vivent dans une maison de chambres illégale où le courrier est régulièrement manquant ou est volé/renvoyé à une autre adresse
 - On ne leur permet pas d'utiliser l'adresse « sécuritaire » de leur choix
 - Ils déménagent souvent
 - Ils sont expulsés de leur logement
- Ils ne possèdent pas de téléphone intelligent
 - Les forfaits de téléphonie pour téléphone intelligent permettant d'obtenir gratuitement un téléphone coûtent au bas mot 300 \$ par année, sans données et avec appels limités
 - Ils ne possèdent pas de crédit consenti pour le commerce de détail
 - Ils ne possèdent pas de compte bancaire
- Ils ne possèdent pas d'ordinateur avec accès Internet
 - Les ordinateurs sont chers
 - Les logiciels sont chers
 - Les forfaits avec données sont chers
- Ils ne peuvent pas télécharger les derniers logiciels
- Ils ne possèdent pas d'imprimante
- Ils ne possèdent pas d'espace de stockage sécuritaire

LES DEMANDEURS À FAIBLE REVENU ÉPROUVENT DE LA DIFFICULTÉ DANS LA COMMUNAUTÉ

- Les bibliothèques, les points de service communautaires et les bureaux de Service Canada sont des endroits où les personnes qui ne sont pas en mesure de soumettre des demandes de prestations de chez eux peuvent se rendre.
- On trouve dans tous ces endroits des ordinateurs branchés à Internet qui permettent de soumettre des demandes de prestations, mais :
 - Les versions des systèmes d'exploitation (IOS) sont souvent anciennes ou périmées (p. ex. Windows XP)
 - Les principaux formulaires sont offerts en format Adobe Acrobat
 - Peu d'ordinateurs possèdent une version à jour d'Acrobat
 - Il est interdit au client de télécharger un logiciel
 - Beaucoup d'ordinateurs sont incapables de traiter la plus récente version d'Acrobat (surtout les formulaires à remplir)
 - Beaucoup de bibliothèques et de points de services communautaires interdisent l'impression de documents ou imposent des frais que le demandeur ne peut se permettre de payer
 - Beaucoup d'ordinateurs ne permettent pas la sauvegarde d'un document sur le disque dur ou possèdent des ports USB désactivés

Please wait...

If this message is not eventually replaced by the proper contents of the document, your PDF viewer may not be able to display this type of document.

You can upgrade to the latest version of Adobe Reader for Windows®, Mac, or Linux® by visiting http://www.adobe.com/go/reader_download.

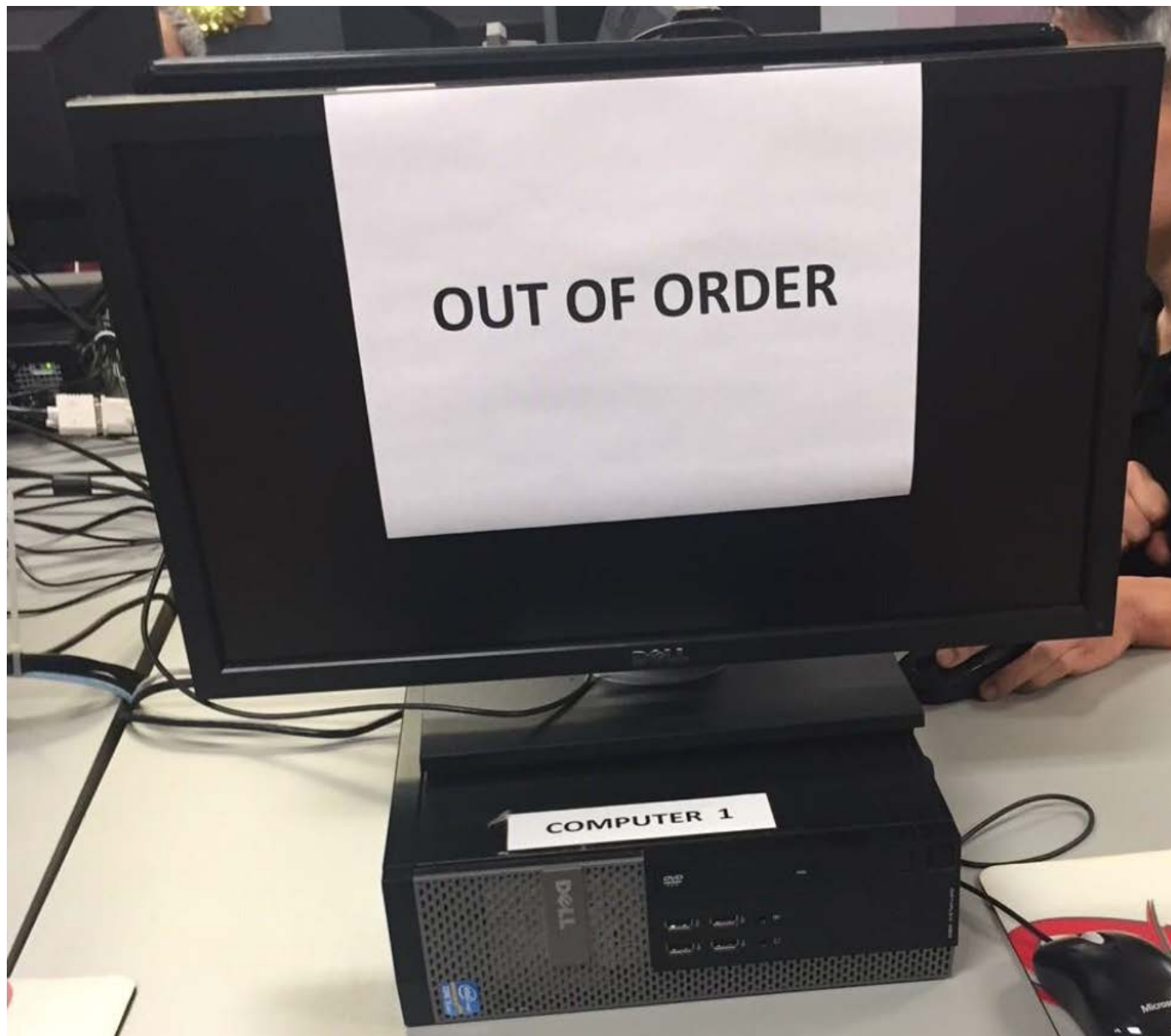
For more assistance with Adobe Reader visit <http://www.adobe.com/go/acreader>.

Windows is either a registered trademark or a trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Mac is a trademark of Apple Inc., registered in the United States and other countries. Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.

LES PERSONNES À FAIBLE REVENU NE DISPOSENT MÊME PAS DU STRICT MINIMUM

- Elles ne peuvent pas se permettre de prendre le transport en commun pour se rendre dans les locaux de Service Canada, dans les bibliothèques, dans les points de services communautaires, etc.
- Les coûts d'impression de documents peuvent être prohibitifs, ce qui rend l'impression inaccessible pour ces personnes.
- Beaucoup de programmes sociaux offrent des fonds supplémentaires pour formation, éducation ou emploi, mais pas pour la soumission de demandes de prestations.

« Défectueux »



Le paradoxe de la demande

BEAUCOUP DE DEMANDEURS À FAIBLE REVENU NE POSSÈDENT PAS LES COMPÉTENCES ÉLÉMENTAIRES REQUISES ET NE COMPRENNENT PAS LE RÔLE DU GOUVERNEMENT

- Ils ne comprennent pas qu'ils sont admissibles aux prestations
- Ils ne connaissent pas le nom des prestations
- Ils craignent d'être perçus comme des profiteurs s'ils soumettent une demande, car les documents exigent qu'ils soient certains (*a priori*) d'être admissibles aux prestations
- Ils sont peu enclins à fournir des renseignements
- Ils ne comprennent pas le fonctionnement de différents systèmes d'exploitation informatiques
- Ils ne savent pas utiliser Acrobat
- Ils ne comprennent pas comment parcourir des formulaires à remplir ou ils sont incapables de le faire

BEAUCOUP DE DEMANDEURS À FAIBLE REVENU SONT INCAPABLES DE REMPLIR DES FORMULAIRES ET EN ONT PEUR

- Ils éprouvent beaucoup de difficulté à écrire
- Ils sont incapables d'écrire en anglais ou en français
- Ils n'ont aucune personne de confiance à qui demander de remplir les formulaires prescrits
- Ils ont peur de « réveiller la bête » (que le gouvernement s'en prenne à eux)
- Ils sont incapables de parcourir ou de télécharger des formulaires à remplir ou, de façon générale, d'y accéder
- Ils craignent que le gouvernement leur donne une amende ou les mette en prison
- Ils voient sur des babillards et entendent à la radio des campagnes de publicité qui laissent entendre que la prison attend ceux qui enfreignent les règles fixées par le gouvernement
- Ils sont nombreux à croire les appels trompeurs indiquant que le gouvernement compte les emprisonner

CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES LIMITÉES À 30 MINUTES = PAS D'APPELS À L'ARC OU À SERVICE CANADA

Soyez respectueux
lorsque vous utilisez le
téléphone en libre
service

Utilisation limitée à 30
minutes

Merci!

Le personnel du libre
service

**PLEASE BE RESPECTFUL
OF OTHERS WHEN USING
THE DROP IN PHONE**

**THERE IS A
30 MINUTE TIME
LIMIT ON THIS
PHONE**

THANK YOU!

DROP-IN STAFF

LES COÛTS LIÉS AUX PHOTOCOPIES, AU COURRIER ET AUX ENVELOPPES SONT

EFFECTIVE IMMEDIATELY, PLEASE NOTE THAT WE WILL BE
CHARGING AS FOLLOWS:

BLACK PHOTOCOPY - \$0.10 PER PAGE

COLOR PHOTOCOPY - \$0.15 PER PAGE

FAX - \$0.10 PER FAX

À partir de maintenant, les coûts seront les
suivants :

Photocopie noir et blanc - 0,10 \$ par page

Photocopie couleur - 0,15 \$ par page

Télécopie - 0,10 \$ par page

- Le coût d'un formulaire de demande de 10 pages est de 1,00 \$, ce à quoi il faut ajouter jusqu'à 1,50 \$ pour le courrier et 0,70 \$ pour une grande enveloppe
- Total = 3,20 \$

DANS QUEL CONTEXTE ÉVOLUE LA CLASSE MOYENNE?

- Ordinateurs avec logiciels à jour, accès Internet, etc. accessibles à la maison
- Téléphones intelligents avec forfaits de données
- Espace de stockage sécuritaire accessible
- Possibilité de « sauvegarder » des documents pour s'en servir ultérieurement
- Bonne capacité d'écrire en anglais ou en français
- Connaissance élémentaire des processus de soumission de demande
- Accès gratuit à Acrobat
- Accès à des fonds, au transport et à un téléphone sans limite de temps d'utilisation
- Elle comprend que « la bête » qu'est le gouvernement peut être apprivoisée

LES DEMANDEURS À FAIBLE REVENU SE BUTENT À DES OBSTACLES AU MOMENT DE SOUMETTRE LEUR DEMANDE

- Cas à l'étude : Supplément de revenu garanti (SRG)
- Question 11 du formulaire de Sécurité de la vieillesse (SV) : Vous aimeriez demander le SRG?
- Dans le champ de signature, on lit qu'en signant le formulaire, on accepte que les renseignements soient partagés et on reconnaît que toute déclaration qui n'est pas entièrement véridique peut constituer une infraction
- Souvent, ils ne sont pas certains d'être admissibles au SRG, donc ils ont peur de faire une déclaration fausse ou trompeuse
- Leur perception : vision d'une « cage dorée »
 - Prison
 - Amendes
 - Pénalités
 - Réveiller la bête à d'autres chapitres (p. ex. impôt)

AUTRES OBSTACLES À LA TRANSMISSION DE DEMANDES DE SRG : MAUVAIS CONSEILS

- Les proches peuvent donner des conseils erronés
- Mauvais conseils de la communauté
- Mauvais conseils de la part des banques, qui ignorent sciemment les enjeux liés au faible revenu
- Mauvais conseils donnés de façon générale aux personnes à faible revenu
- Crainte de la part des conseillers du Modèle de relations avec la clientèle 2 (MRC2)
- La prestation de conseils à des demandeurs à faible revenu est peu lucrative
- Pas de cours sur les enjeux propres aux personnes à faible revenu

OBSTACLES : MAUVAISE COMPRÉHENSION DES PRESTATIONS ET DES RÉGIMES D'IMPÔT SUR LE REVENU

- Ne comprennent pas les concepts élémentaires (crédits remboursables c. non remboursables, déductions, etc.)
- Ne voient pas la déclaration de revenus comme une demande de prestations (ce qu'elle est!)
- Ne comprennent pas que la transmission d'une déclaration de revenus garde le SRG à jour
- Ne comprennent pas à qui on envoie le formulaire de SV en premier lieu
- Ne comprennent pas la politique de parrainage en matière d'immigration
- Ne comprennent pas le rôle des super visas et des prestations gouvernementales
- Ne comprennent pas qu'il existe des ententes en matière de sécurité sociale avec 56 pays, mais pas pour 144 autres

CONCLUSION : LE « PARADOXE DE LA DEMANDE »

- L'imposition du mode de vie de la classe moyenne aux personnes à faible revenu fait en sorte que la transmission d'une demande de prestations semble facile alors qu'elle est difficile
- Il faut souvent préparer et transmettre la demande hors de la maison
- Le fait que la demande doit être préparée et transmise hors de la maison entraîne une multitude de problèmes et d'enjeux qui coûtent de l'argent et limitent l'accès aux prestations plutôt que de l'améliorer
- Biais tout au long du processus :
 - Rôle du gouvernement
 - Rôle des conseils fréquemment donnés
 - Manque de conseils adaptés aux personnes à faible revenu
 - Imposition de pénalités
 - Les clients pensent qu'il vaut mieux « rester sous le radar »

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS?