

Avoir des papiers pour exister. Remettre les personnes sur la carte

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre *Équipes Itinérance* du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

Une des premières démarches réalisées avec les personnes desservies par l'équipe SIM sera souvent de les accompagner pour retrouver une identité légale et avoir accès à un revenu et à des services. La plupart des personnes suivies par l'équipe ne sont pas en mesure de faire ces démarches par elles-mêmes, voire d'en saisir le sens. De plus, ce sont des démarches qui peuvent s'échelonner sur plusieurs mois. Comment obtenir des pièces d'identité lorsqu'on a tout perdu? Nombreux sont les obstacles sur la route pour sortir de l'anonymat. La psychoéducatrice de l'équipe relate dans ce récit certaines démarches réalisées pour réduire les obstacles à la réinsertion sociale des personnes, notamment à travers des collaborations, de la sensibilisation aux acteurs et de la défense de droits.

Ce récit raconte les interventions auprès de deux hommes nés à l'extérieur du Canada. Le premier a vécu au cours des six dernières années dans les rues de Montréal, sans n'avoir jamais été enregistré dans aucune institution du Québec. Le second est originaire d'Haïti et, après le séisme qui s'y est produit, il est vain de tenter de retrouver son acte de naissance. Dans ces contextes, il faut composer avec de nombreuses instances pour obtenir des cartes d'identité et il n'y a pas de chemin déjà tracé. L'équipe cherche des avenues aux cas inusités de sa population qui demandent de sortir des cadres établis des institutions. En conclusion, une intervenante de l'équipe parle de l'importance de permettre aux participants de donner un sens à ces démarches et qu'elles s'inscrivent dans un processus de réappropriation de leur citoyenneté.

« Joël ne possède rien lorsque nous le rencontrons : il a lui et son manteau. »

« Nous desservons des personnes qui défient toutes les catégories administratives. En tant qu'intervenant, ça demande de connaître le système sur le bout des doigts »

Équipe SIM CSSS J-M, Projet Chez soi



Iusi, 2009. Certains droits réservés. CC

De sans-papier au statut de citoyen : un chemin pavé d'obstacles

La réalité de certains participants au projet Chez soi se distingue de celle de la majorité des Québécois qui font la demande de pièces d'identité : nombreux sont sans papier et n'ont personne qui puisse se porter garant de leur identité. Lorsqu'une personne tente d'obtenir des papiers d'identité en n'en possédant aucun au préalable, elle se heurte aux règles des diverses institutions. À travers les démarches pour retrouver l'identité légale des participants, les intervenants œuvrent à combattre les préjugés à l'égard des personnes en situation d'itinérance. Un des défis consistera à établir une collaboration avec les établissements afin d'obtenir plus facilement les papiers d'identité dont les participants ont besoin.

La plupart des gens ne comprennent pas la réalité des itinérants : ils ont du mal à saisir ce que signifie être à la rue et n'avoir plus de papier. Pour la plus grande partie de la population, il est difficile de concevoir qu'on puisse n'avoir aucun papier. Sans compter que, s'il nous arrive quelque chose, il y a toujours quelqu'un nous connaissant depuis plus de deux ans qui pourra nous identifier. Souvent, les personnes en situation d'itinérance ont brûlé toutes les ressources, coupé les ponts avec leur famille, n'ont jamais eu d'emploi ou sont sans emploi depuis très longtemps. De plus, qui peut les identifier lorsqu'elles sont sans papier?

Nous devons nous assurer de la collaboration de la personne que nous accompagnons et la préparer aux difficultés inhérentes à ces démarches. Puis, **il est important d'avoir des liens entre établissements, car travailler avec une clientèle itinérante, c'est aussi faire de la défense de droit et de la sensibilisation auprès des différents services.** Enfin, il faut faire de l'accompagnement. Une personne en situation d'itinérance qui arrive devant un agent d'aide sociale a probablement mobilisé

tout son courage pour tenter de se réinsérer dans la société. Quand elle fait face à des gens qui la regardent de haut, elle revit l'exclusion à laquelle elle était confrontée dans la rue. Il faut contribuer à changer le regard et faire faire une carte d'identité rime souvent avec défense de droit.

Pour retrouver une identité légale, il faut commencer quelque part. Cela demande que l'une ou l'autre des institutions accepte d'assouplir ses règles, car elles demandent toutes de présenter des pièces d'identité pour en émettre une autre. Les démarches papier peuvent varier selon le degré d'ouverture d'esprit de l'agent et de l'institution à laquelle nous nous adressons. Il faut bien connaître les droits des personnes, les avenues possibles et savoir sensibiliser l'agent à qui l'on s'adresse.

La première pièce d'identité à obtenir est la preuve de citoyenneté : l'acte de naissance pour les personnes nées au Canada, le certificat de citoyenneté ou de résidence permanente pour ceux nés dans un autre pays. Avec l'un ou l'autre de ces certificats, il sera possible d'obtenir une carte d'assurance-maladie et une carte d'assurance sociale. Pour obtenir un acte de naissance, il faut généralement présenter deux cartes d'identité, et être identifié par

quelqu'un nous connaissant depuis plus de deux ans. Il existe cependant une règle d'exception stipulant que comme institution, nous pouvons agir à titre de répondants, bien que nous ne connaissions pas les personnes depuis deux ans. Or, cette règle est peu connue de la plupart des agents de l'État civil. C'est pourquoi le chef du programme a obtenu une entente particulière avec un agent de l'État civil sensibilisé au profil de la population desservie. Ce contact accélère grandement les démarches : la procédure est simple et la carte est émise en un mois. Tandis que si nous y allons à la pièce, en passant d'un agent à l'autre, il faut toujours tout réexpliquer au téléphone et il n'est pas garanti que la demande soit reçue, car les agents ne sont pas habitués à ces mesures d'exception. Ils insisteront sur la règle des deux cartes d'identité avec photo.



krappweis, 2012. Certains droits réservés. CC

SIX ANS À LA RUE, INCONNU DES SERVICES AU QUÉBEC

L'équipe sait très peu de choses sur l'histoire de Darren lorsqu'il arrive au projet. Il est sans papier, ne parle pas de son passé, le nom qu'il révèle ne figure pas sur les registres des institutions du Québec. Des mois s'écouleront avant que l'équipe apprenne comment Darren est arrivé à Montréal.

Darren est originaire de la Guyane anglaise. Lorsque nous le rencontrons, il vit au Québec depuis six ans, sans carte d'identité. Il nous a donné son nom, le lieu et la date de sa naissance. Il ne connaît pas le nom de sa mère et n'est pas en mesure de dire s'il a des frères et sœurs. Quand on l'interroge sur son passé, il devient incompréhensible. Il est connu des ressources alimentaires, mais il ne dort pas dans les ressources d'hébergement. Il ne semble pas avoir d'amis. Darren dit être allé en prison. C'est tout ce que nous savions à son sujet.

Pendant longtemps, nous n'arrivions pas à le retrouver dans les dossiers d'aucune instance. Si bien que nous nous sommes demandé s'il était un réfugié illégal. Pour

avoir un plus d'information, j'ai contacté un poste de police et j'ai communiqué avec Citoyenneté et Immigration Canada ainsi qu'avec l'Assurance-santé de l'Ontario qui nous a finalement certifié que tout ce que Darren nous avait dit était vrai. Nous n'arrivions pas à le retracer, car il n'avait jamais été inscrit dans aucune institution du Québec.

Commencer quelque part

Darren est sans revenu, sans papier et son nom ne figure nulle part sur les registres. Ce sera par l'aide sociale que l'intervenante tentera d'obtenir une première reconnaissance institutionnelle de l'identité de cet homme. Puis, munie de deux certifications verbales l'intervenante jouera les cartes de la défense de droits.

Les démarches pour obtenir l'aide sociale de Darren furent compliquées. Quand nous avons fait une demande à l'aide sociale avec Darren, nous ne connaissions pas son identité. Il a fallu qu'il accepte de rencontrer un agent au Centre local d'emploi (CLE) pour faire le point sur la situation et tenter d'ouvrir un dossier. Il est méfiant et en arrivant sur

les lieux, il avait des tics, des mimiques faciales et il parlait peu. Les agents ont posé leurs questions de manière très insistante : ça ressemblait à un interrogatoire de police. Le coordonnateur de l'équipe du CLE semblait penser que Darren lui mentait. Ce dernier déclinait son nom complet et ça le mettait en colère de ne pas être cru. L'agent ne savait pas s'il allait lui ouvrir un dossier ou non. **Nous avons dû négocier et réexpliquer à plusieurs reprises. J'ai fait valoir que nous ne pourrions arriver à rien si nous n'avions pas d'argent :** « *si nous n'avons pas de revenu, nous ne pouvons pas payer la demande à Citoyenneté et Immigration Canada, nous ne pouvons pas faire de démarches, nous ne pouvons pas améliorer son sort.* »

Une aide financière de dernier recours est parfois offerte pour un mois par l'aide sociale. Ensuite, si la personne ne fournit pas les papiers attestant son identité, l'aide est coupée. Il a fallu expliquer que les démarches pour obtenir un certificat de citoyenneté prennent de six à dix mois, et non un seul mois. Nous avons réussi à négocier une allocation de dernier recours qui serait renouvelable chaque mois, à la

condition que nous rendions des comptes sur les démarches en cours. J'ai fait régulièrement des appels pour informer l'agent du CLE où nous en étions dans les démarches.

Entre temps, munie d'une autorisation de communiquer, j'ai contacté Citoyenneté et Immigration Canada pour m'assurer que Darren était citoyen canadien. On m'a confirmé oralement que les informations que Darren avait fournies concordait avec celles figurant au dossier de Citoyenneté et Immigration Canada, mais on ne pouvait me donner ni le numéro de citoyenneté, ni le numéro d'assurance sociale. On m'a cependant confirmé son nom et son statut de citoyen canadien. J'ai également appelé l'Assurance-santé de l'Ontario, mais comme les agents n'avaient pas d'autorisation de communiquer l'information au dossier, ils ne pouvaient pas me donner le numéro d'assurance sociale. Je les ai sensibilisés à la situation : « *Nous sommes dans une impasse. Pouvez-vous me certifier que Monsieur a été couvert chez vous?* » Ils me l'ont confirmé. **Petit à petit, appel après appel, lesquels peuvent durer jusqu'à une heure, on arrive à persuader les différents acteurs**

de collaborer. Il y aurait eu d'autres démarches à faire pour obtenir plus d'informations. Mais Darren n'est pas assidu à ses rencontres. Il faut faire de l'*outreach* pour le voir.

Nous avons, entre temps, eu une rencontre avec Darren et la psychiatre de l'équipe. À la suite de cette rencontre, celle-ci a rempli un formulaire certifiant que Monsieur avait une contrainte sévère à l'emploi. Elle y spécifiait que Monsieur était difficile à évaluer, mais qu'il souffrait probablement de schizophrénie paranoïde.

J'ai communiqué à nouveau avec le coordonnateur du CLE. Les liens avec lui étaient très importants. « *J'ai parlé avec Citoyenneté et Immigration, les agents ne peuvent pas m'envoyer de preuve papier, mais ils m'ont certifié verbalement son identité. Il a aussi été couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario; il a tel nom, c'est certain.* » Étant donné qu'une psychiatre avait certifié que Darren était malade, le coordonnateur du CLE lui a alloué une prestation d'aide sociale pour personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et, après des mois de dialogue, il a dit : « *Nous comprenons que Monsieur est dans une*

situation particulière, vous n'avez plus à nous fournir de papier jusqu'à ce que vous les ayez. Nous ne vous relancerons plus chaque mois. » C'était une belle victoire. Il a fallu trois mois de travail pour assurer à Darren une prestation d'aide sociale.

Il faut passer par divers chemins et utiliser toutes les stratégies. Ce sont des heures de travail. Il faut avoir le temps de s'informer, avoir la bonne information et idéalement avoir des contacts. **Il faut tout expliquer, sensibiliser les agents et leur offrir l'opportunité de saisir la réalité de la personne aux prises avec les défis organisationnels et les informations qu'exigent les institutions :** « *Monsieur n'a plus aucune carte, il ne parvient pas à se souvenir de l'information demandée, il n'a plus de famille pour répondre et certifier son identité, que feriez-vous à sa place?* » Lorsqu'on les implique dans la recherche de solution, certains agents sont plus compréhensifs.

Arrimer les démarches papier et le rétablissement

Il est difficile d'impliquer Darren dans les démarches, car il collabore peu. Il n'est pas certain que Darren veuille vraiment des papiers d'identité. Il se peut qu'il ne comprenne pas les démarches en cours. L'intervenante va miser sur les cartes d'identité pour accéder à un revenu, aux services de santé et à un logement, comme premier pas pour stabiliser un homme probablement très malade et que la schizophrénie empêche peut-être de se projeter dans l'avenir.



goejsen, 2011. Certains droits réservés. CC CC

Darren n'était pas réfractaire aux démarches pour obtenir des cartes d'identité, bien qu'il n'exprimât pas clairement de demande pour les obtenir. Nous ne savons pas jusqu'à quel point il comprenait les démarches. Darren ne prend pas de médicaments et son état mental varie grandement d'une rencontre à l'autre. Son désengagement résulte peut-être des symptômes négatifs de la schizophrénie, à moins qu'il n'ait peur aussi du changement. Il vit dans les rues de Montréal depuis six ans et il s'y sent en sécurité. Darren dit vouloir plus d'argent, mais il ne vient pas chercher toutes les semaines son argent placé en fiducie volontaire. Il se débrouille sans revenu pendant de longues périodes de temps.

Le travail que nous avons fait avec Darren autour des pièces d'identité est justifié pour conserver l'accès au revenu d'aide sociale et au logement. En quelque sorte, Darren souhaite obtenir un logement; c'est ce qu'il exprime à travers ses désirs, ses rêves. Ce sont probablement ses craintes et sa maladie qui le font hésiter à s'engager complètement : il est méfiant. Avoir un logement peut l'aider à stabiliser sa santé mentale. Ce qui nous importe, c'est la qualité de vie que la personne peut retrouver après

sa longue épopée dans les brumes de la maladie mentale.

NÉGOCIER POUR LE DROIT À L'ASSURANCE MALADIE

Joël est sans papier et sans revenu. L'intervenante devra faire des pieds et des mains pour retrouver une à une ses pièces d'identité – pièces qu'il avait par ailleurs déjà eues. Des périodes d'hospitalisation sans carte d'assurance-maladie rendront pressantes les démarches pour obtenir ses pièces d'identité.

Joël, début quarantaine, est originaire d'Haïti. Lorsque nous le rencontrons la première fois, il n'est pas orienté dans le temps et il perd le fil de la conversation. Quand nous l'interrogeons, il se souvient avoir vécu dans des centres pour jeunes entre 12 et 22 ans, mais il n'a plus de souvenirs de sa vie entre 22 et 41 ans; il ne sait pas ce qu'il a fait au cours des vingt dernières années. Dans les semaines qui suivent l'entrée de Joël au projet, nous apprenons, par son dossier médical, qu'il souffre de schizophrénie. Nous

apprenons également qu'il a déjà eu une vie familiale et sociale. Il vit au Québec depuis longtemps.

Après son entrée au projet Chez soi, Joël va requérir les services d'ambulanciers à trois reprises. Une première hospitalisation en juillet résulte d'une désorganisation psychotique. En octobre, il subit une blessure physique mineure et en décembre, à la suite d'une décompensation psychotique très rapide, il saute du haut du 4^e étage en réaction à des hallucinations visuelles et auditives. Quand une personne est à la rue et qu'elle n'est couverte ni par l'aide sociale, ni par le régime d'assurance-maladie, qu'elle n'a pas de revenu, elle doit assumer les frais des déplacements en ambulance. C'était le cas pour Joël : il devait payer ses médicaments et ses déplacements avec Urgences-santé, accumulant ainsi rapidement les dettes avec intérêts. Encore là, nous étions dans la défense de droit.

Le dernier accident a exigé une longue hospitalisation et Joël a accumulé une dette de 205 000 \$ de frais d'hospitalisation et de traitement, facturés à son nom parce qu'il n'était pas couvert par l'assurance-maladie. Pour l'hôpital, il n'était pas question de libérer Monsieur de sa dette : il devait être

couvert par l'assurance-maladie en bonne et due forme. Nous avons donc mis l'accent sur l'obtention de la carte d'assurance-maladie.

Joël avait eu un dossier à l'aide sociale et nous avons obtenu une photocopie de la photocopie de ses cartes d'identité, par l'intermédiaire du contact d'un collègue au sein de l'institution. Il nous a ainsi été possible d'ouvrir un dossier à l'aide sociale en faisant valoir que Citoyenneté et Immigration Canada est un labyrinthe. Elle a accepté parce que Joël avait déjà eu des prestations d'aide sociale.

Puis, Joël et moi sommes allés aux bureaux de la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Nous avons apporté les photocopies des cartes d'identité, une preuve d'adresse rédigée par la responsable de sa résidence d'hébergement et son carnet de réclamation du CLE. Nous avons négocié pendant plus de deux heures et demie sur place pour sensibiliser l'agent au fait que Monsieur n'avait pas de pièces d'identité, que nous n'avions que les photocopies. L'agent me répétait la règle des deux pièces d'identité. Poliment, je l'ai mis face à la réalité des gens

sans pièce d'identité : *« Monsieur n'a pas de certificat de citoyenneté, par où voulez-vous que nous commencions. »*

Il faut être préparé et bien connaître le système pour être en mesure de justifier la demande. Sinon, on nous renvoie constamment à quelqu'un d'autre. Au cours de l'après-midi, l'agent nous a offert une carte temporaire : *« Vous avez 45 jours. Avec ce papier, vous pourrez faire faire l'acte de naissance »*. J'ai répondu : *« Nous nous sommes mal compris. Monsieur vient d'Haïti, son acte de naissance est sous les décombres. Nous devons composer avec Citoyenneté-Immigration où les délais de traitement sont de six à dix mois. Dans 45 jours cette carte temporaire ne sera plus valide et nous devons recommencer à zéro avec un autre agent. »* Finalement, en faisant des va-et-vient au bureau de son superviseur, l'agent a accepté d'émettre la carte. Nous l'avons remercié grandement. Joël était content. La preuve d'identité a été envoyée à l'hôpital et deux des trois déplacements en ambulance de Joël ont été remboursés.



linder6580, 2012. Certains droits réservés. CC

Joël était coopératif. Nous pourrions tenter de faire la même démarche avec d'autres participants qui se mettraient rapidement en colère. Plusieurs se méfient du système. Il est parfois difficile de convaincre la personne de se déplacer et lorsqu'elle accepte, elle se fâche rapidement une fois sur place, confrontée aux refus et aux obstacles rencontrés, ou parce qu'elle se sent jugée.

Il faut bien préparer les personnes aux possibles dénouements et leur montrer par le *modeling* comment s'y prendre pour obtenir la collaboration des institutions.

Une chose que nous avons apprise au fil du temps est qu'il est important de faire une photocopie de la pièce d'identité dès que nous l'obtenons et de la mettre au dossier du participant, afin de faciliter les démarches si la personne perd à nouveau ses papiers. Bien que des photocopies ne permettent pas de prouver l'identité de la personne auprès des institutions, certains agents acceptent d'émettre une carte d'identité avec ces documents.

Papiers et identité

Ultimement, l'obtention des pièces d'identité vise à permettre aux personnes de retrouver leur sens de la citoyenneté. De nombreux mois, de nombreuses années s'écouleront parfois avant que les personnes accordent de l'importance à cette sortie de l'anonymat.

Sortir de l'itinérance est un grand défi que les gens doivent relever. **Un de nos mandats est de leur redonner le goût d'être des citoyens à part entière. Nous sentons chez certaines personnes qu'elles se demandent si elles ont fait le bon choix de quitter la rue lorsqu'elles arrivent au projet Chez soi.** Nous avons un rôle à jouer pour les accompagner dans leur désir de redevenir des citoyens. Lorsque les personnes retrouvent le goût de se réinsérer dans la société, la course aux papiers prend alors tout son sens : elle leur permet d'obtenir un revenu, un logement, divers services.

Si les suivis décrits dans ce récit sont exceptionnels, il y a par ailleurs toujours beaucoup d'embûches sur le chemin de la sortie de l'anonymat. La recherche des papiers d'identité est un enjeu pour la majorité des personnes dont nous nous occupons, notamment afin d'obtenir l'aide sociale. Se refaire une identité est un des défis de la sortie de l'itinérance.

Il arrive que la pertinence des papiers d'identité s'établisse petit à petit au cours du

cheminement de la personne : faire les démarches pour se refaire une identité et l'accompagnement peuvent favoriser un travail de formulation et de consolidation du projet de vie de la personne lorsqu'elle n'exprime pas d'autres demandes. Il est important de mobiliser la personne, de l'impliquer activement dans la démarche, de lui faire valoir l'importance des démarches à entreprendre, de la familiariser avec les institutions et leurs exigences, de prévoir des accompagnements pour effectuer les démarches et de réserver plusieurs heures d'intervention pour chacune d'entre elles. Si la personne refuse de s'engager dans ce processus, il faut respecter son rythme, tout en tentant de lui faire comprendre l'utilité des pièces d'identité. Avec les cartes d'identité s'ouvre la possibilité d'obtenir un ensemble de services auxquels le citoyen moyen accède quotidiennement sans s'en rendre compte.

*Projet Chez soi, Montréal, 2011
Équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM),
CSSS Jeanne-Mance*

Mots clefs : Accès aux services, identité/citoyenneté, santé physique, stigmatisation, trouble délirant.