



STOP à la maltraitance institutionnelle

Agir ensemble
avec les personnes
en situation de pauvreté

La maltraitance institutionnelle touche l'ensemble de la population, y compris les professionnel.les des institutions. Elle a des effets particulièrement dramatiques et durables pour les personnes en situation de pauvreté.

Des institutions aidantes ou maltraitantes, un terrible paradoxe

Certains organismes publics et privés ainsi que des associations ont cette mission de service public indispensable : aider toutes les citoyen·nes, sans distinction, à accéder aux droits. Pourtant, trop souvent, pour les personnes en situation de pauvreté, une souffrance accrue résulte de leurs relations avec les organismes censés les aider. Cette maltraitance institutionnelle, structurelle, devient un véritable obstacle à l'accès à leurs droits, avec pour conséquence une pauvreté et un isolement renforcés. La maltraitance institutionnelle est une dimension à part entière de la pauvreté, qui est liée à toutes les autres dimensions qui caractérisent la pauvreté¹.

Agir pour tous, à partir des personnes en situation de pauvreté

Faire cesser la maltraitance institutionnelle, **c'est possible**. C'est une question de volonté et de choix sociétaux, politiques, institutionnels. Pour y parvenir, ATD Quart Monde **invite l'ensemble des citoyen·nes à se mobiliser**. Nous le savons d'expérience : les combats menés et les progrès accomplis avec les plus pauvres bénéficient aussi à l'ensemble des usager·es et des professionnel·les des services publics.

C'est ce que propose ATD Quart Monde dans son plaidoyer « Stop à la maltraitance Institutionnelle », issu d'un travail de terrain avec des personnes vivant la pauvreté et avec des professionnel·les. Ce plaidoyer analyse les causes et les mécanismes à l'œuvre dans les difficultés d'accès aux droits et propose des solutions pour agir ensemble et faire évoluer le système dans le respect de la dignité humaine.

Maltraitance institutionnelle : de quoi parle-t-on ?

Le cumul et l'enchevêtrement des obstacles forment une spirale infernale, insupportable à vivre pour les personnes en situation de pauvreté.

La maltraitance institutionnelle c'est quand

on ne peut pas avoir notre dossier (placement d'enfants, mise sous tutelle ...) suffisamment longtemps avant l'audience avec le juge, pour qu'on puisse vraiment lire et comprendre ce qui est dit.

La maltraitance institutionnelle c'est, pour certain-es, quand il faut remplir un dossier en ligne.

C'est l'angoisse si on fait une erreur ou que l'on ne comprend pas parce que les questions sont incompréhensibles

La maltraitance institutionnelle c'est quand

tu es un jeune de 17 ans placé par l'Aide Sociale à l'enfance depuis des années et qu'on te dit : tu vas être majeur, tu vas devoir te débrouiller tout seul dans la vie.

La maltraitance institutionnelle c'est quand on est demandeur prioritaire pour un logement social et qu'on vous propose un logement insalubre.

J'ai été obligée de signer le bail car si je n'acceptais pas j'allais attendre très longtemps puisque je ne serais plus prioritaire.

La maltraitance institutionnelle c'est quand les moyens humains manquent et que les besoins ne sont pas pris en compte par les hiérarchies, les institutions, les politiques.

*Quand on est vraiment trop peu, on ne peut pas faire le travail comme on souhaiterait le faire, on est dans une forme de frustration et concrètement je ne peux pas.
(Une professionnelle)*

Les impacts de la maltraitance institutionnelle sont :

Le découragement, la colère, la fragilisation, l'isolement, le non accès aux droits :

« Les émotions et ressentis sont là, ils sont présents, ils nous suivent. Où qu'on aille, ils sont là, ils sont en nous. Ils influencent ce qu'on fait. Et ils réduisent notre capacité à réagir. »

La peur permanente, le stress, l'épuisement, l'angoisse, le renoncement :

« Ça fait plus de 15 ans que j'ai la CMU. Je n'ose même pas aller voir un médecin. On a peur d'être stigmatisé. »

La dévalorisation, la confiance rompue avec les institutions :

« On n'a pas voulu me rendre ma fille, j'ai perdu beaucoup de mes facultés de maman et une partie de mon identité »

Des mécanismes à l'origine de la maltraitance institutionnelle

D'après les travaux d'ATD Quart Monde (2024), des mécanismes issus de l'opinion publique, des institutions et des politiques, peuvent générer ou faciliter de la maltraitance institutionnelle, parmi lesquels :

Des choix politiques qui ne répondent pas aux besoins de la lutte contre la pauvreté :

Le manque de moyens humains et financiers empêche la mise en place de politiques publiques efficaces.

Une société de méfiance et d'incompréhension :

L'existence de préjugés et d'idées fausses, relayés, discrimine et monte les citoyen.nes les un.es contre les autres.²

L'invisibilisation des personnes en situation de pauvreté pénalise la prise en compte de leur vécu.

Des mécanismes de défiance qui envahissent les institutions :

Les droits conditionnés peuvent conduire à des abus de pouvoirs et à restreindre l'accès aux droits.

Le fonctionnement des institutions :

La numérisation excessive et la dématérialisation se font au détriment d'un accompagnement humain, attendu et nécessaire.

L'accueil de qualité médiocre met mal à l'aise et ne garantit pas la confidentialité.

2 - Voir le livre « En finir avec les idées fausses sur les et la pauvreté » Editions ATD Quart Monde 2020

4 propositions pour agir ensemble

Les droits sont interdépendants et indivisibles ! A partir de ce constat, nous avons développé 4 propositions qu'il faut considérer comme un tout indissociable, afin de les travailler ensemble :

Garantir des moyens convenables d'existence inconditionnels

Il est nécessaire de mettre en place, sans préjugés et sans conditions, de véritables garanties de ressources dès 18 ans.

Remettre de l'humain dans les services publics

L'accompagnement humain fait partie des missions de service public et des valeurs des agents et salarié.es. Cela doit se traduire par des accueils et des accompagnements de qualité, par des formations à la connaissance de la grande pauvreté, par le refus d'un tout numérique sans propositions d'alternatives.

Se mettre ensemble pour assurer des droits effectifs

C'est en particulier avec des ayants droit en situation de pauvreté qu'il convient de simplifier les procédures, les formulaires, les courriers administratifs. C'est, par exemple, avec des parents concernés qu'il faut co-construire le projet éducatif des enfants (justice, école, protection de l'enfance...).

Faciliter les recours juridiques et administratifs

Il est nécessaire de simplifier les recours, de faciliter les débats contradictoires, de transmettre à temps les documents préparatoires aux audiences, de garantir la possibilité d'être accompagné par la personne de son choix.

ATD Quart Monde appelle à une grande mobilisation de tous·tes les citoyen·nes

Comment se mobiliser pour faire cesser la maltraitance institutionnelle ?

- **Repérer** des situations de maltraitance institutionnelle
- **Témoigner**, recueillir des témoignages, formuler des analyses, des propositions
- **Lire et faire lire** ce document dans son entourage, aller plus loin avec le plaidoyer
- **Interpeller les institutions** dont on est salarié·e ou usager·e, et **agir localement** : créer des comités d'usager·es ou de professionnel·les pour porter des démarches d'améliorations et de changement des pratiques
- **Agir médiatiquement partout en France** : actions citoyennes non-violentes, événements publics, articles de presse...
- **Peser politiquement** auprès des différents courants politiques, auprès de responsables politiques locaux et nationaux
- **Rejoindre ATD Quart Monde**, apporter son vécu, ses compétences, ses réseaux pour contribuer à faire cesser collectivement la maltraitance institutionnelle.

Contact national :

mobilisation.cmi@atd-quartmonde.org
<https://www.atd-quartmonde.fr/>

Contact local :



Pour en savoir +

Les contenus présentés dans ce document sont développés dans le plaidoyer **STOP À LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE**

(Septembre 2024, 38 pages)

<https://www.atd-quartmonde.fr/plaidoyer/stop-a-la-maltraitance-institutionnelle>

Un grand merci aux contributeurs et contributrices de notre financement participatif qui ont permis l'impression de ce rapport :

Marie-Alice ALARY, Stéphane AYMERICH, Marcello BATTAGLIA, Christine BERTIN, Martine BERTIN, Anne-Sophie BORLA, Fionnuala BHREATHNACH, Ines BIRLOUEZ, Véronique BOISSIN, Armelle BONTEMS, Veronica BONPAIX, Monique BOULANGER, Jean-Paul BLOUARD, Philippe BRANDEIS, Thierry BRAUN, Alain BRUN, Christelle BROSSET TURPIN, Dominique CABANAC, Nadège CARON, Séverine CHOQUET, Fabienne CHAGNY, Francine CHOPARD, Christine CAUCHARD, Denis CAUCHARD, Mathilde CAURIER, Françoise COULETTE, Eloi DESCAMPS, Pascal DEREN, Pierre DERIEUX, Blandine DESTREMAU, Bernard DE PASQUALE, Isabelle DORESSE, Sylvie DALBIN, Jean-Marc ESTAVOYER, Marie EVREUX, Florence GOMEZ CAMPUSANO, Emmanuelle GILLIOT, Marianne GIUSEPPONE, Emma GEORGE, Yves GIULIANI, Stéphane GRANADO, Caroline GRANDVUILLEMIN, Anne-Marie GARNIER, Agnès GUELLIER, Dominique GOULEY, Catherine GORJUX DALLERY, Michel KLARFELD, Marie Pierre LACROIX BOUDAD, Marc LE GUYADER, Sophie LE PALLEC, Vincent LECLAIR, Clémence LE MOAL, Bernadette LEFRANC, Julien LEMAN, Béatrice LONGATHE, Elizabeth MAILLET, Bruno MAILLARD, Priscille MATHIAS, Gabriel et Danièle MARTROU, Pascal MAURANNE, Jean-François MAUREL, Hervé MENEGHETTI, Olivier MILHAUD, Thérèse-Marie MOPIN, Annie MONTEILLET, Véronique MORZELLE, Nicole NOEUVEGLISE, Didier PALITA, François PERNIN, Lionel PERRET, Vincent et Geneviève PEGUY-NAUROY, Frédéric PENAUD, Florence PHILIP, Emmanuel POINT, Denis PROST, Denis ROCHETTE, Frank ROUSEE, Marie Thérèse SCHILTZ, Frédéric SICARD, Michel STÆCKEL, Bernadette SIVARDIERE, Paul-Marie THIEBOT, Pascale TISSIER, Jean-Pierre TRUCHOT, Philippe VERGEZ, Philippe et Christine VERRY, Bernard VIDAL, Annie VIELLES, Brigitte et Christophe WINCKLER, Catherine YELNIK, Emile, Luc.

Liste non exhaustive