Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
OCCITANIE

http://www.ccpa-ccrpa.org

Compte-rendu

Journée thématique du CRPA Occitanie – 25 septembre 2018

DE LA RUE AU LOGEMENT / DIFFICULTES ET VIOLENCES DANS LE PARCOURS INSTITUTIONNEL

Participants :

103 participants : 54 personnes accueillies/accompagnées (53 %) et 49 professionnels (47 %)

Rappel du programme :

9h15	**Accueil – Petit déjeuner**
9h45	*Mot de bienvenue*
10h	Présentation du CRPA et de la journée
10h15	Intervention + Temps d'échange **Jenny Antoine,** sociologue et psychologue du travail ➔ Les violences institutionnelles : définition, formes et enjeux
11h15	***Pause***
11h15	**Groupes de travail : constats** 1) Conditions et modalités d'accueil 2) Expression et participation des personnes 3) Posture et accompagnement professionnel 4) Règlement intérieur 5) Recours 6) Confidentialité et vie privée
12h30	Restitution des travaux du matin
13h	***Déjeuner***
14h	**Groupes de travail : préconisations** Autour des 6 thèmes de la matinée
15h10	***Pause + vote prochain thème***
15h30	Restitution des travaux de l'après-midi
16h	Mot de fin

Mot de bienvenue :

Les délégués CRPA remercient les personnes qui ont permis l'organisation de cette journée et qui sont impliquées dans la participation des personnes dans la cadre de leur travail au quotidien.

- Grégory PELLERIN, Directeur du FJT ATRIUM qui accueille cette journée et assure la prestation de restauration
- Colette LABORDE, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations des Hautes-Pyrénées (DDCSPP 65)
- Alain PERRIN, Coordinateur du SIAO des Hautes-Pyrénées
- Monique DUPUY, Directrice de l'UDAF

Présentation du CRPA Occitanie :

Le Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées est :

- Une instance permettant la participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration, au suivi et l'évaluation des politiques publiques de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.
- Qui permet d'exercer sa citoyenneté, et son droit à la parole,
- Qui favorise l'accès à l'information et la valorisation/développement de compétences.

Le CRPA rassemble :

- des personnes en situation de précarité accueillies, accompagnées ou l'ayant été : 2/3 des participants ;
- des intervenants sociaux (professionnels de l'action sociale, bénévoles, représentants d'administration, d'organismes ou services de l'État) : maximum 1/3 des participants ;
- pour construire une parole collective autour des politiques publiques de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

En Occitanie, le Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées existe depuis 2011.
Le décret du 27 octobre 2016 officialise l'existence du CRPA par une reconnaissance institutionnelle de l'instance.

Intervention de Jenny ANTOINE, Sociologue et psychologue du travail

Les éléments présentés sont issus d'une étude réalisée sur 3 ans sur les personnes accueillies et les professionnels et leur place dans l'institution, sur 4 régions - Occitanie, Ile de France, Metz, Bretagne - portant sur 876 personnes, rencontrées dans le cadre d'entretiens d'une heure.

Principaux constats :

- **Les personnes accueillies, de même que les professionnels, apprécient qu'on leur donne la parole. Ils ont respectivement le sentiment de ne pas être compris.**
- **Sentiment des professionnels de ne plus avoir de temps pour se discuter, se rencontrer,** au regard de la prégnance des procédures et de la prédominance du travail dans l'urgence. D'où une insatisfaction vis-à-vis de la relation qu'ils entretiennent avec les personnes (manque de temps d'échanges) qui peut les conduire à de l'usure professionnelle.

- Du côté des personnes accueillies, les qualités recherchées chez les travailleurs sociaux sont l'empathie et la bienveillance. La relation interpersonnelle, en face à face, est également un point essentiel. Ce qui est violent pour eux c'est la non réponse de l'institution à leur demande, ou une réponse trop compliquée qui génère incompréhension et frustration. Par exemple, les démarches auprès des institutions (CAF, sécurité sociale, pôle emploi…) donnent le sentiment de ne pas rentrer dans le moule, « il manque toujours un papier etc…. ».

  Ces situations provoquent par ailleurs un malaise chez les professionnels, qui eux même éprouvent une forme de violence émanant des personnes qu'ils accompagnent (colère).

  → L'incompréhension mutuelle entre personnes accueillies et professionnels est donc violente, et chacun est pris dans des engrenages.

- La formation des travailleurs sociaux n'aborde pas suffisamment les publics concernés par les situations de précarité (surtout orienté sur les secteurs de la petite enfance, de l'aide sociale à l'enfance, du handicap).

  → Le CRPA a ainsi une fonction pédagogique pour faire connaitre et mieux comprendre quel est ce public et quelles problématiques il traverse. Cette voix doit être entendue par les décideurs afin de construire les politiques publiques. L'expérience et les savoirs des personnes accompagnées doivent être capitalisés et communiqués à tous les acteurs concernés. Passer de l'image d'assistés à celle d'acteurs.

Qu'entend-on par violence institutionnelle ?

D'après la loi la violence doit être intentionnelle. Or dans les faits, toutes les violences ne le sont pas. On peut ainsi distinguer :

- La violence physique = visible et facile à constater (ex : coups, blessures…)
- La violence psychologique = non visible (ex : négligences…)
- La violence symbolique = peut être visible (ex : segmentation de l'espace…)

Nous sommes tous complices face à une situation de violence que l'on constate (cf. dimension pénale et citoyenne). D'où l'importance d'avoir une veille et de faire savoir ce qui passe, notamment pour les personnes accueillies, par des instances de participation du type Conseil de la vie sociale (CVS) ou le CRPA. Si les violences perdurent c'est qu'il y a un déficit du collectif.

Les constats de violences institutionnelles :

- La non prise en compte des demandes
- L'infantilisation
- Certains interdits du règlement intérieur qui ne sont pas adaptés (parfois vécus comme des interdits destinés aux enfants). Il est donc important que le règlement intérieur soit fait avec les personnes pour une meilleure appropriation.
- Le sentiment de ne pas être une personne mais un numéro de dossier.
- Certaines conditions matérielles de l'accueil qui ne permettent pas l'intimité et les possibilités d'isolement (lieu trop collectif).

Echanges avec la salle

- **Multiplicité des démarches administratives** (à traiter dans un même temps imparti) qui nuit à l'accueil et à la relation humaine lors des entretiens avec les personnes.
- **Complexité des démarches administratives, et notamment le développement du tout numérique** qui rend difficile l'accès aux droits des personnes. Ces outils ne sont pas forcément adaptés au regard des problèmes d'accès et d'utilisation de l'outil informatique. Il s'agit d'un système souvent basé sur des mots clés or les personnes ne rentrent pas forcément dans les cases pré-établies. Il est donc nécessaire que les professionnels, voire des pairs, qui disposent de compétences en la matière, puissent accompagner les personnes dans leurs démarches, « faire avec » elles. Le lien avec les partenaires est également important pour faciliter ces démarches. A cela se rajoute le **problème du traitement des dossiers**, souvent incomplets, avec toujours de nouvelles demandes de documents supplémentaires à fournir.

  → **Vigilance : Le numérique risque de supprimer l'accueil physique du public et donc limiter le caractère humain de la relation.**
- Ecueil des associations qui deviennent gestionnaires, qui pallient au travail des institutions publiques.
- **Problème des n° vert payants** (CPAM, CAF) alors que les personnes ont peu ou pas de ressources.
- Demande des personnes accueillies à ce que les professionnels soient davantage présents hors de leur bureau et que les professionnels de santé soient davantage présents (décloisonnement entre les secteurs).

  → **Nécessité de sortir du côté bureaucratique et être dans un échange plus convivial.**
- Demande des personnes accompagnées que les travailleurs sociaux expliquent leurs difficultés au quotidien et les obstacles qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur fonction car la violence découle souvent de la **méconnaissance du vécu quotidien de chaque partie, d'où l'importance de communiquer**.
- **Problème de la barrière de la langue et de l'interprétariat** : il y a un manque de formation des interprètes, notamment bénévoles. Il peut y avoir des décalages entre ce que la personne dit et ce qui est traduit. Cela soulève également la question de la confidentialité des données. Les budgets interprètes s'amenuisant alors qu'il y a un réel besoin.
- **Sentiment des personnes accueillies d'être infantilisées** par les bénévoles et professionnels, et **souffrance du fait d'être traitées comme des numéros.**
- La remise en question des professionnels par les personnes accompagnées est souvent vécue par ceux-ci comme une forme de violence, à laquelle s'ajoute parfois la violence verbale.

Ateliers thématiques

Atelier 1 : Conditions et modalités d'accueil	
Constats	**Préconisations**
<u>Sur le plan administratif :</u> • Manque d'informations sur les procédures et démarches à suivre • Délais de traitement interminables • Manque d'humanisation (moins d'interlocuteurs humains, sentiment d'être un numéro) • Fracture numérique : manque d'accompagnement physique dans les démarches <u>Sur le plan relationnel :</u> • Préjugés des professionnels sur les personnes • Sentiment des personnes de ne pas être considérées comme telles. <u>Sur le plan partenarial :</u> • Manque de partenariat entre les secteurs sanitaire et le social • Liens insuffisants et pas structurés entre les hôpitaux et les structures d'accueil <u>Sur les conditions matérielles :</u> • Manque de solutions matérielles adaptées aux situations des personnes	• Prendre le temps et se mettre à la place de la personne afin de mieux comprendre sa situation et sa problématique • Former des personnes à l'accueil physique et téléphonique • Proposer un « vis ma vie » pour que les professionnels expérimentent ce que vivent les personnes accueillies • Développer un mode de parrainage des personnes nouvellement arrivées sur la structure par les « anciens » hébergés. • Mettre en place des visites dans les appartements le plus tôt possible et très régulièrement

Atelier 2 : Expression et participation des personnes	
Constats	**Préconisations**
<u>« Expression »</u> = exprimer ses ressentis, ses besoins, dire les choses librement. Elle est favorisée par une posture éthique : respect, écoute, attitude verbale et non verbale. Or l'expression est mise à mal par : • La relation dissymétrique entre les personnes accompagnées et les professionnels • Des conditions d'accueil pas toujours adaptée : temps d'accueil trop court, trop formel, standardisé et parfois déshumanisé. • Le sentiment des personnes accompagnées d'être davantage des objets que des sujets	• Veiller au respect de la loi et mettre en place des contrôles réguliers des établissements, notamment sur l'effectivité des instances de participation (CVS). • Donner les moyens au CRPA d'assumer son rôle primaire et se faire connaitre dans toutes les structures. • Mobiliser sur les territoires afin d'essayer d'avoir des délégués CRPA issus des différents territoires de la région pour assurer une meilleure représentation et proximité.

• La multiplication des différents interlocuteurs • Le manque de temps des professionnels pour s'entretenir avec les personnes Des difficultés liées à l'écart entre l'urgence de la demande de la personne et la temporalité de l'administration « Participation » = passer de l'expression à l'action (= participation réelle) + droit à la parole → rôle/utilité du conseil de la vie sociale (CVS) pour faire remonter la parole des personnes accompagnées vis-à-vis du fonctionnement des structures (consultation). Or le CVS n'est pas ou peu mis en place.	

Atelier 3 : Posture et accompagnement professionnel	
Constats	**Préconisations**
• Difficultés relevant de la rupture des accompagnements après la sortie de la structure (absence de suivi, problème d'organisation…) • Difficultés des professionnels à aller sur le terrain (pas de lien, d'écoute avec les personnes qui sont dans la rue) • Barrière que représente le « bureau », dans la relation entre personnes accompagnées et professionnels, lors des entretiens.	• Développer le lien entre professionnels mais aussi avec les acteurs de la vie quotidienne : ouverture de la structure la plus large possible à la société civile. • Développer les CVS : au cœur de l'expression des personnes • Respecter la temporalité des personnes • Aller vers les personnes, notamment vers celles qui sont à la rue.

Atelier 4 : Règlement intérieur	
Constats	**Préconisations**
Règlement intérieur (RI) = cadre qui permet d'avoir des repères et favorise le bien vivre ensemble : – Respect du lieu d'accueil (comportements) – Eviter les conflits • Or le RI est souvent perçu négativement par les personnes accueillies : – RI = liste d'interdictions (peu contrebalancé par la référence aux droits des personnes) – Connotation négative en référence aux règlements d'école ; – Confrontation douloureuse à un règlement lorsque l'on sort d'une longue période de rue. • Le RI peut être source de conflits s'il n'est pas	• Adapter les règlements intérieurs (RI) en fonction des personnes accompagnées et des structures (besoins, projets, disponibilités…) • Avoir une application « souple » de ce règlement, qui tienne compte des individualités, tout en restant juste et équitable. • Favoriser la compréhension du RI par : – Des temps d'explication, et notamment sur les sanctions et les raisons qui ont conduit à restreindre certains droits. – Le recours au visuel :photolangage, pictogrammes – La traduction du RI en différentes langues. • Parler plutôt de règles de vie que de règlement

expliqué • Des problèmes de compréhensions liées à la barrière de la langue, illettrisme… <u>Sanctions :</u> • Parfois démesurées et des échelles de sanctions parfois inexistantes. • Pas toujours appliquées de la même manière pour tous • Des décalages parfois entre la réalité et ce qui est écrit.	intérieur. Le cadre doit être rassurant, pas excluant • Faire apparaitre davantage les droits des personnes, au-delà de leurs simples devoirs.

Atelier 5 : Recours	
Constats	**Préconisations**
Le recours intervient à partir du moment où on éprouve une difficulté à faire valoir ses droits. Difficultés constatées : • Problème du passage de relais • Problèmes de communication • Lourdeurs administratives des démarches • Méconnaissance et/ou difficulté de compréhension des démarches à suivre • Capacité / volonté de la personne à enclencher des démarches • Manque d'information sur les droits et devoirs	<u>Au niveau des courriers :</u> Nécessité de posséder une information écrite, lisible et compréhensible, avec un avis motivé (possibilité d'être reçu pour plus d'explications) <u>Au niveau de l'accompagnement :</u> • Nécessité d'être accompagné par une personne bénéficiant d'une certaine expertise et neutre (cf. « référent de parcours ») • Etre accompagné par un pair. • Favoriser le dialogue et la médiation avec les personnes • Développer l'information sur les droits et devoirs

Atelier 6 : Confidentialité et vie privée	
Constats	**Préconisations**
<u>Problèmes liés au développement du tout numérique</u> : (démarches en lignes, dématérialisation des fichiers) : • Déshumanisation : moins de rapports humains, les personnes sont considérées comme des numéros. • Problème d'accès et de maitrise de l'outil informatique (qui limite, complexifie l'accès aux droits) • Informatique = intrusion dans la vie privée • Délais de traitement : des retards dans la prise en	• Se référer, voire recourir à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) en cas de problème lié au non-respect de la vie privée et de la confidentialité des données personnelles. • Former les professionnels à l'éthique de la confidentialité et au respect du droit à la vie privée. • Prévoir des espaces d'accueil et/ou d'écoute qui garantissent la confidentialité et

compte des demandes en ligne <u>Problèmes liés aux conditions matérielles d'accueil :</u> La confidentialité n'est pas toujours respectée au regard de certains lieux d'accueil des administrations : • manque d'insonorisation des bureaux • inutilité des marquages au sol <u>Problèmes liés aux moyens humains :</u> • Des personnels pas toujours formés (confidentialité, respect de la vie privée) • Des niveaux de questionnements qui donnent parfois le sentiment d'être espionné dans sa vie privée • Une absence ou insuffisance d'interprètes	l'intimité : bureaux privés/individualisés et insonorisés. • Faire appliquer la loi sur la domiciliation

Choix du prochain thème :

Les thématiques proposées par les participants étaient les suivantes (nombre de voix suite au vote) :

- **L'exclusion sous toutes ses formes : 29**
- Le lien entre le secteur médical et le secteur social : 25
- Les mesures protection (tutelle, curatelle…) : 9
- L'accès au droit : 8
- La protection des mineurs : 5
- Difficultés liées à l'insertion professionnelle : 0

<u>Prochaine plénière</u> :

Jeudi 6 décembre 2018 à Nîmes

Election des délégués CRPA 2019

+

« L'exclusion sous toutes ses formes »