

Pour mobiliser, quel Plaidoyer écrire ?

BÉRÉNICE CAUCHARD, BRUNO RAKEDJIAN, CHRISTINE LAISNEY, DENYS CORDONNIER ET MARIE-AGNÈS FONTANIER sont membres d'ATD Quart Monde, engagés dans la lutte contre la grande pauvreté, dans des domaines et des projets divers (jeunesse, accès aux droits, Universités populaires Quart Monde, Territoires Zéro chômeur de longue durée, démarches participatives en santé, etc.), au niveau national (France) et dans diverses régions.

Combattre la maltraitance institutionnelle qui touche, décourage et mine les personnes en situation de pauvreté, est une priorité d'ATD Quart Monde France. Une campagne de mobilisation est lancée publiquement en septembre 2024. Pour la préparer et la faciliter, la délégation nationale d'ATD Quart Monde a demandé à une « équipe rédaction » de rédiger un rapport. Composée à cette occasion, elle comprend les cinq auteurs de cet article.

7

Comment cette équipe a-t-elle procédé pour rédiger¹ ?

En juillet 2023, l'équipe rédaction récemment constituée se réunit pour la première fois. Dès cette première rencontre, et tout au long de l'année qui suit, se posent des questions : quels sont la nature et le but de cet écrit ? Quels sont les lecteurs et acteurs visés ? Dans quel style et sur quel ton écrire ? Quels contenus tient-on prioritairement à souligner ? À partir de quelles sources ? En combien de pages ?

Il n'y a aucune réponse évidente à ces questions. Nous les avons construites au fur et à mesure, en lien étroit avec le Comité de pilotage qui représentait ATD Quart Monde France. Relire cette année de travail nous conduit à souligner trois questions principales qui nous ont habités tout au long de la rédaction : **Que voulons-nous changer ? Avec qui ? Quel type de document écrire pour répondre à ces deux questions ?**

Avant de faire partager aux lecteurs quelques éléments de réponses à ces questions, ajoutons deux précisions : d'une part, à l'heure où nous écrivons cet article, le rapport sur la maltraitance institutionnelle n'est pas encore bouclé, certains choix doivent encore être arrêtés. Cet article et le rapport sont écrits en parallèle

1. Cet article s'attache à montrer comment l'équipe rédaction a procédé. Pour en savoir beaucoup plus, le lecteur est invité à lire le rapport lui-même, également publié en septembre 2024, nommé « STOP à la Maltraitance Institutionnelle ». À consulter sur le lien suivant : <https://www.atd-quartmonde.fr/stop-maltraitance-institutionnelle/>

(juin 2024) et sont publiés, l'un comme l'autre, en septembre 2024. D'autre part, dès sa mise en place, l'équipe rédaction savait qu'elle pourrait compter – sans en porter elle-même la responsabilité – sur une campagne nationale portée par ATD Quart Monde à partir de septembre 2024, invitant les citoyens et les institutions à agir pour faire cesser les maltraitements institutionnels. Ainsi ce rapport à rédiger était vraiment à penser comme « un outil en vue de... », pas comme « une fin en soi ».

Changer c'est dire STOP à la maltraitance institutionnelle. Et agir

Très vite, nos premières lectures, nos premières rencontres et toute l'expérience d'ATD Quart Monde nous ont fait apparaître ce paradoxe : des institutions publiques (et par délégation des associations notamment) ont pour mission de faciliter l'accès aux droits de tous, dans tous les domaines : logement, santé, emploi, éducation, protection de la famille et de l'enfance, droits sociaux, etc. Pourtant ce que vivent, trop souvent, les personnes en situation de pauvreté, c'est que leurs relations avec ces organismes, censés les aider, aboutissent à de l'insatisfaction, de l'incompréhension, de la souffrance, de la maltraitance, voire la mort. Notre écrit se devait donc d'éclairer cet objectif, cette nécessité : STOP à la maltraitance institutionnelle.

Ce « STOP » est indispensable, tant la maltraitance institutionnelle détruit, mais notre écrit ne pouvait pas se contenter de dénoncer, il devait surtout donner envie de se mobiliser, largement, pour combattre la maltraitance institutionnelle, notamment de l'intérieur des institutions. Cela nous a conduits à privilégier quelques points d'ancrage, dont quatre principaux sont présentés ci-dessous, qui devaient prendre leur place dans l'histoire que nous voulions raconter. Une histoire qui veut inciter le lecteur à percevoir l'inacceptable, à s'indigner, à comprendre les causes, à avoir envie d'agir, à agir collectivement.

Tout d'abord, **la maltraitance institutionnelle, c'est quoi ?**

Tout un chacun en a une expérience personnelle, ne serait-ce que des pertes de temps lors de démarches redondantes : cela provoque des agacements certains. Dans la vie des personnes en situation de pauvreté, le mal est plus profond, les nœuds plus inextricables, les conséquences sur leur vie bien plus graves. Fallait-il partir d'une définition ? Oui... mais c'est d'abord le vécu qui permet d'appréhender la maltraitance institutionnelle. Des exemples concrets, des témoignages multiples, des comptes-rendus d'Universités populaires Quart Monde nous ont permis d'articuler des situations individuelles et des dizaines de formalisations précises :

La maltraitance institutionnelle, c'est quand l'Aide sociale à l'enfance dit à un jeune de 17 ans qu'il va bientôt devenir majeur et qu'il va devoir se débrouiller seul.

La maltraitance institutionnelle, c'est quand le numérique s'impose dans toutes les démarches, que les répondants, les coupures au téléphone rendent quasiment impossible tout contact personnel.

La maltraitance institutionnelle, c'est quand une absence à un rendez-vous est considérée comme une faute appelant sanction pouvant aboutir à la suppression des droits, sans que la personne puisse réellement et sereinement s'expliquer sur les raisons de son absence.

Il fallait plus encore : faire comprendre que pour une personne ou pour une famille – parmi des millions qui vivent en situation de pauvreté –, ce sont notamment le cumul et l'enchevêtrement de telles situations qui sont absolument insupportables. D'où la nécessité d'écrire quelques « récits » où l'on perçoive cela.

Enfin, il nous est apparu nécessaire d'illustrer le fait qu'on ne reste pas indemne, quand on vit tout ceci : cela a des impacts sur soi-même – l'ébranlement de la confiance en soi, la colère, le stress, l'épuisement, la dégradation de la santé... –, et sur ses relations – la fragilisation des liens familiaux, l'exaspération de se sentir jugé et la peur du regard d'autrui, l'isolement par découragement, la méfiance accrue vis-à-vis des institutions et des professionnels.

Nous avons alors tenu à rapprocher toutes ces réalités de définitions de la maltraitance institutionnelle : celle, officielle, adoptée depuis 2022 dans le Code de l'action sociale et des familles² ; mais aussi la description et la place de la maltraitance institutionnelle à considérer comme l'une des composantes des dimensions cachées de la pauvreté³.

Ne pas opposer la maltraitance institutionnelle subie par les personnes en situation de pauvreté et celle vécue par des professionnels des institutions d'accès aux droits, a été un deuxième point d'ancrage. Car dénoncer, sans discernement voire avec confusion, la maltraitance institutionnelle et la responsabilité de chaque professionnel nous conduirait à une impasse. Nous avons été témoins, par nos lectures et nos rencontres (par exemple le collectif Nos services publics⁴), de souffrances professionnelles. Sans devenir, dans notre rapport, les « défenseurs des professionnels » (nous, ATD Quart Monde, n'en avons pas la légitimité), nous avons cherché comment s'imbriquaient les maltraitements des personnes et des professionnels, en particulier lorsque les moyens humains et les budgets sont insuffisants au regard des missions à remplir.

Mettre en évidence des mécanismes qui produisent de la maltraitance institutionnelle a été notre troisième point d'ancrage. Le scandale des maltraitements institutionnelles est tel qu'on risquerait d'accuser aveuglément des agents et des responsables, sans les outiller. Identifier et décrire des mécanismes a été notre option pour chercher à comprendre comment on en arrivait là. Les mécanismes s'appellent, par exemple, existence de préjugés, droits abusivement conditionnés, algorithmes discriminants, numérisation excessive, complexité des démarches, privatisation de services publics, organisation interne de l'institution. Cela nous a amenés à préciser quelles étaient les responsabilités – mais aussi les marges de manœuvre existantes quoique contraintes – de responsables institutionnels. Et cela nous a conduits à mieux identifier aussi le rôle des responsables politiques et la clairvoyance

2. Cette définition résulte directement de la démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité. <https://www.sante.fr/quel-vocabulaire-pour-parler-de-la-maltraitance-des-personnes-en-situation-de-vulnerabilite>

3. Recherche internationale menée par ATD Quart Monde et l'Université d'Oxford.

<https://www.atd-quart-monde.org/nos-actions/penser-agir-ensemble/recherches-participatives/dimensions-cachees-pauvrete/>

4. <https://nosservicespublics.fr/>

qu'il leur faut pour mesurer les conséquences de certaines de leurs décisions inadéquates : eux aussi ont des marges de manœuvre existantes quoique contraintes pour combattre les maltraitements institutionnelles.

Quatrième point d'ancrage, **identifier des pistes d'actions transversales et des pistes d'action thématiques** : qu'est-ce que des responsables d'institutions et des responsables politiques peuvent initier, soutenir et piloter comme démarches effectives d'amélioration ? Enormément de pistes utiles nous sont apparues, même trop ! Car il nous a semblé que trois registres d'actions étaient nécessaires. Le premier registre, transversal, concerne ce qui est pertinent à toutes les institutions, par exemple une meilleure formation des responsables aux dimensions de la pauvreté et à l'analyse des mécanismes qui produisent de la maltraitance institutionnelle.

Le deuxième registre concerne la spécificité de chaque institution dans son domaine. Par exemple dans le domaine de l'accès à l'emploi, tous les organismes concernés devraient directement contribuer à ce qu'il y ait suffisamment de créations d'emplois décents et de qualité, adaptés aux profils des personnes privées d'emploi. Sinon, tout accompagnement vers l'emploi, même de qualité, comprend intrinsèquement une part importante de maltraitance institutionnelle puisqu'il n'y a pas assez d'emplois de ce type !

Enfin, le troisième registre concerne les conditions sociétales indispensables pour que les actions des deux premiers registres puissent se développer. Par exemple une société qui négligerait la valeur républicaine de Fraternité ou dans laquelle circuleraient abusivement des idées fausses sur les pauvres et la pauvreté, ne serait pas une société souhaitable pour que germent les pistes sur les deux premiers registres. Il convient donc de travailler collectivement à la qualité du « terreau » que sont, entre autres, la Fraternité et la non circulation des idées fausses. En quelque sorte, ce troisième registre fait vraiment partie des exigences à respecter pour lutter contre les maltraitements institutionnelles.

Ces quatre principaux points d'ancrage, et surtout la manière de les appréhender et de les formuler, ne sont pas le résultat des cogitations de notre petite équipe rédaction toute seule ! Ils se sont précisés au fur et à mesure de notre travail, grâce notamment à des rencontres diverses, en visio, en présentiel ou par mails, avec des dizaines et dizaines d'acteurs notamment d'ATD Quart Monde, issus de groupes divers, parfois hétérogènes, parfois thématiques, géographiques, et groupes de jeunes. Nombre d'entre eux ont réagi constructivement à une « version martyre » que nous leur avons proposée. Notons en particulier le groupe ressource, dit « deuxième cercle », avec qui nous avons eu trois journées de travail entre février et mai 2024. Ce groupe de dix-sept personnes était composé de huit militants Quart Monde, trois professionnels de terrain, trois responsables institutionnels et trois experts des manières de lutter contre la maltraitance institutionnelle.

Avec qui activer et réaliser le changement ?

Soyons clairs : ce que nous visons, c'est que des responsables politiques et des responsables institutionnels agissent davantage pour faire cesser les maltraitements institutionnels. C'est bien à eux que nous nous adressons, c'est à eux que s'adresse le Plaidoyer préparé par l'équipe rédaction.

Toutefois ne nous faisons pas d'illusion : ce n'est pas un écrit, seul, qui peut provoquer du changement. Surtout quand le changement recherché est assez radical. L'écrit n'est qu'un outil, au service d'une dynamique nationale : rencontres et propositions de travail entre divers acteurs, mobilisations diverses, événements publics, amplification d'un courant de réflexions, démarches au sein d'institutions... C'est cet ensemble qui peut concourir à transformer les institutions.

C'est donc bien un Plaidoyer que nous voulons écrire : un Plaidoyer qui bouscule, qui dénonce, mais aussi qui donne envie, montre des possibles, suscite des défis, ouvre des pistes. Donner envie aux responsables politiques et responsables institutionnels d'activer au maximum leurs marges de manœuvre. Et pour cela : s'appuyer très largement sur des forces vives à l'intérieur et à l'extérieur d'ATD Quart Monde. Ce Plaidoyer est aussi un appel à une mobilisation collective et citoyenne. Tout citoyen, tout agent d'institution doit pouvoir se l'approprier et l'utiliser comme un levier pour faire bouger son entourage. C'est au sein du deuxième cercle que des militants Quart Monde ont explicité comment ils pouvaient se sentir véritablement sujets et acteurs de ce Plaidoyer : *il ne doit pas être écrit comme si nous l'avions écrit nous-mêmes. Mais il doit être écrit pour que nous puissions nous-mêmes le prendre sous le bras, le porter et le défendre en allant voir des institutions, à plusieurs, au sein de délégations.*

Comment écrire pour embarquer le plus grand nombre ?

Il s'agissait alors de traduire en écriture toutes les considérations ci-dessus ! Ce n'était pas le plus facile. Comment embarquer le plus grand nombre alors que les communicants professionnels savent qu'il faut une cible plus précise ? Comment réussir à écrire une trentaine de pages seulement, pour être facilement lu, alors qu'on voudrait aborder de nombreux domaines de manière plus détaillée ? Comment rédiger de manière simple, mais pas simpliste, en permettant au lecteur de commencer par n'importe quelle partie, selon son intérêt ou sa sensibilité ? Et bien sûr, comment faire en sorte que chacun se sente interpellé par le Plaidoyer comme acteur potentiel, bousculé même, mais jamais humilié ni regardé de haut, qu'il soit en situation de pauvreté ou qu'il soit impliqué par sa fonction dans les rouages de la maltraitance institutionnelle ?

Tous ceux qui nous ont inspirés⁵ nous ont aidés pour la rédaction. Mieux encore, ils ont déjà imaginé et envisagé des mobilisations, souvent localement, pour combattre les maltraitements institutionnels.

5. Une centaine de personnes, de profils et d'horizons divers, par leurs contributions et leurs réactions.

Nous avons aimé relever ensemble ce défi de la rédaction, en cherchant les mots, le style, les enchaînements. Et nous avons passé le relai pour que d'autres apportent leur touche finale au Plaidoyer à la suite de la dernière version que nous avons élaborée. C'est maintenant aux lecteurs, dans leur diversité, d'en juger et de s'approprier la version définitive publiée en septembre 2024... en espérant que nombreux soient ceux qui contribuent, par la mobilisation nationale, à faire cesser la maltraitance institutionnelle.

Ah, dernier clin d'œil pour remercier, parmi tous ceux qui nous ont inspirés, celles et ceux qui par leur coup de crayon, savent si bien dire tant de choses en une illustration⁶ et à peine quelques mots... ■

6. Voir ci-dessous. Avec tous nos remerciements.



Dessin de Pierrick paru dans le journal *Fakir* n° 112 de mai-juin 2024 ; pour toutes infos : www.fakirpresse.info