



ATD Quart Monde

Paris, le 15 novembre 2002

Évaluation de la loi d'orientation
relative à la lutte contre les exclusions

Bilan de l'enquête auprès des professionnels

Table des matières

CONSTAT D'ENSEMBLE.....	4
PRÉLIMINAIRE	4
LA CONNAISSANCE DE LA LOI.....	4
QUELLES SONT LES RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS ET LES PERSONNES ?	4
QUESTIONS RELATIVES À L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS	6
" ÊTRE PARTENAIRE " DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ, QU'EST-CE QUE CELA ÉVOQUE ?.....	8
EN CONCLUSION : LES CHOSES ONT-ELLES CHANGÉ POUR LES PROFESSIONNELS DEPUIS LE VOTE DE LA LOI?	9
CONSTAT DÉTAILLÉ	10
PRÉLIMINAIRE	10
I. LA CONNAISSANCE DE LA LOI.....	11
A. <i>Connaissez-vous la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ?</i>	11
B. <i>La loi d'orientation est-elle connue dans votre environnement professionnel ?</i>	11
II. LES RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS ET LES PERSONNES.....	12
A. <i>Rencontrez-vous des personnes en difficulté ?</i>	12
B. <i>Quelles sont les relations que vous entretenez avec les personnes en difficulté ?</i>	12
Comment les relations pourraient-elles être améliorées ?.....	12
C. <i>Avez-vous l'impression de "toucher" suffisamment les personnes les plus en difficulté ?</i>	13
1. Comment font-ils ?.....	13
2. Quels sont les obstacles rencontrés ?	14
D. <i>Avez-vous l'impression de connaître suffisamment leur situation ?</i>	15
Comment mieux connaître la situation des personnes les plus démunies ?.....	15
E. <i>Avez-vous l'impression de connaître leurs souhaits réels?</i>	16
III. L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS	18
A. <i>Liberté et moyens</i>	18
De quels moyens les professionnels ont-ils besoin pour soutenir les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs projets ?.....	18
B. <i>Le travail en équipe et/ou en réseau</i>	19
1. Qu'apporte le travail en équipe ou en réseau pour les professionnels ?.....	19
2. A défaut, pourquoi les professionnels ne travaillent-ils pas en réseau ou en équipe ?	20
C. <i>La mise en place d'actions collectives</i>	21
1. Quelles sont ces actions ?.....	21
2. Comment faire pour que les personnes participent à ces actions ?.....	22
3. Qu'apportent ces actions collectives?.....	22
D. <i>Lorsque vous recevez en rendez-vous une personne en difficulté, acceptez-vous qu'elle se fasse accompagner par une tierce personne ?</i>	23

<i>E. Avez-vous l'impression de faire votre métier comme vous le souhaiteriez à l'égard des personnes en difficulté ?</i>	24
1. Quels facteurs permettent aux professionnels d'exercer leur métier comme ils le souhaitent ?	24
2. Quels obstacles empêchent les professionnels de faire leur métier comme ils le souhaiteraient?.....	25
<i>F. Des formations à la connaissance des personnes en difficulté et au dialogue avec elles ont-elles été mises en place pour les professionnels ?</i>	26
1. Quelles formations devraient être mises en place ?.....	26
2. Par qui et avec qui sont-elles organisées ?	26
3. Ces formations répondent-elles aux besoins des professionnels ?	27
4. Ces formations sont-elles suivies par les professionnels ?.....	27
5. Existe-t-il une incitation hiérarchique ?	27
IV. VERS UNE MEILLEURE RÉALISATION DU PARTENARIAT	28
A. "Etre partenaire" des personnes en difficulté, qu'est ce que cela évoque pour vous ?.....	28
B. Estimez-vous que l'accueil répond aux besoins des personnes en difficulté?.....	29
1. Comment l'accueil est mis en œuvre pour répondre aux besoins de ces personnes ?.....	29
2. Comment faire pour que l'accueil réponde aux besoins des personnes ?	30
C. Pensez-vous que l'avis et les aspirations des personnes sont suffisamment pris en compte ?	31
1. Comment l'avis et les aspirations des personnes peuvent être suffisamment pris en compte ?.....	31
2. Que faudrait-il faire pour que l'avis et les aspirations des personnes soient mieux pris en compte ? .	31
CONCLUSION : QUELS ONT ÉTÉ LES CHANGEMENTS LIÉS À LA LOI ?.....	33
<i>Pour vous et dans votre environnement professionnel, estimez-vous que des choses ont changé depuis le vote?</i>	33
<i>Quels ont été les changements ?</i>	33
ANNEXE : REGROUPEMENTS DE POINTS DE VUE DE PROFESSIONNELS DANS LES SECTEURS DU TRAVAIL, DE L'ENSEIGNEMENT, DE LA SANTÉ ET DU TRAVAIL SOCIAL.....	35
<i>Le point de vue des professionnels du travail.</i>	35
<i>Le point de vue des enseignants.</i>	35
<i>Le point de vue des personnels de la santé.</i>	37
<i>Le point de vue des travailleurs sociaux.</i>	38

Constat d'ensemble

PRELIMINAIRE

Ces constats ont été déduits des réponses des professionnels aux 273 questionnaires qui leur avaient été envoyés entre janvier et mai 2002. Les domaines d'activité des professionnels les plus représentés dans l'enquête sont : le social, la santé, l'éducation, le travail, le logement et la justice. On peut regretter en effet de ne pas avoir recueilli davantage de réactions dans les secteurs de la culture, ainsi que parmi les personnels du secteur territorial.

Il faut noter que la majorité des professionnels contactés sont sensibilisés aux problèmes du Quart Monde et souvent intéressés au travail en partenariat avec les personnes en difficulté ; ce qui rend les résultats de cette évaluation sans doute en retrait par rapport à la réalité de situations que l'on peut rencontrer dans certains secteurs.

Il faut aussi garder à l'esprit que la finalité de cette évaluation est de permettre de capitaliser sur les acquis de l'application de la loi, d'en exploiter les conséquences positives, d'en résoudre les répercussions qui le sont moins et d'en déduire les prolongements et améliorations nécessaires.

LA CONNAISSANCE DE LA LOI

Bien que l'enquête s'adressât aux professionnels qui étaient en relation avec les personnes en difficulté (93%), force est de constater que pratiquement un tiers de ceux-ci connaît mal ou pas cette loi. Ce constat ne s'applique pas aux secteurs du social et du travail où la grande majorité, plus de 80%, affirme connaître la loi ; dans les autres secteurs, les pourcentages s'équilibrent entre une bonne et une mauvaise connaissance de la loi.

Si par contre deux tiers des professionnels prétendent personnellement connaître bien ou à peu près la loi, on peut s'interroger sur ce qu'on entend par 'connaître la loi' ? Il faut reconnaître la relative complexité de celle-ci, avec la multiplicité des références à des lois précédentes relatives au travail, au logement, au secteur social, etc. ainsi que les difficultés liées au suivi des décrets d'application adoptés tout au long de ces quatre dernières années.

De plus, peu de professionnels considèrent que la loi est bien connue dans leur environnement de travail :

- dans le secteur de l'éducation près des deux tiers considèrent qu'elle est mal connue,
- par contre, dans le secteur social, plus de la moitié estime qu'elle est bien connue.

QUELLES SONT LES RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS ET LES PERSONNES ?

Le manque de temps et les contraintes des horaires, étant donné le trop grand nombre de personnes à contacter, figurent dans presque toutes les réponses. Bien que 44% des professionnels n'aient pas répondu à la question " comment les relations avec les personnes pourraient-elles être améliorées ? ", ils furent nombreux à compléter leurs réponses en faisant des propositions d'amélioration.

Parmi celles-ci:

- Simplifier les démarches administratives
- Instaurer un guichet unique pour l'accueil des personnes

- Promouvoir une meilleure écoute et un meilleur dialogue,
- Ainsi qu'une plus grande disponibilité et plus de relations de confiance
- Travailler en concertation avec les autres professionnels
- Obtenir une plus grande motivation des professionnels et des politiques
- Augmenter le nombre de formations des professionnels.

Question sur l'impression de “ toucher suffisamment ” les personnes les plus en difficulté

Si une forte majorité des professionnels (60%) considère qu'ils ne touchent pas suffisamment les personnes les plus en difficulté, ceux du secteur de la sécurité et de la justice sont partagés : dans ces secteurs, les contacts avec les personnes sont en effet imposés le plus souvent dans des cas d'urgence ou suite à des décisions judiciaires ; On peut s'interroger sur ce type de réaction et sur l'expression “ toucher suffisamment ” et pourquoi dans ces secteurs parfois proches du répressif, considère-t-on finalement toucher suffisamment ces personnes ?

78% dans l'éducation et 61% dans la santé affirment ne pas toucher suffisamment les personnes. Les réponses à cette question mettent en relief le problème des obstacles à la rencontre de ces personnes. Ainsi, parmi les réactions telles que : “ Ce public ne vient pas forcément à nous ”, “ ces familles ne font pas forcément appel aux services sociaux par pudeur, par honte ”, “ le passé des familles qui ont connu des placements d'enfants pèse très lourd ”, celles-ci illustrent “ le manque de confiance ” des personnes en difficulté ressenti par une grande majorité de professionnels : C'est assurément le principal obstacle. Ceux-ci ajoutent encore : le manque de moyens, de lieux de rencontres, de temps et de disponibilité - cela revient souvent dans les réponses lorsqu'il s'agit d'exprimer des difficultés - et aussi leur position de supériorité par rapport aux personnes.

A propos de l'impression de “ connaître suffisamment ” la situation des personnes

Une grande majorité des professionnels estime connaître plutôt bien la situation des personnes; c'est le cas dans le domaine du logement; par contre dans celui de l'éducation la moyenne descend à 50%.

Question complémentaire sur les améliorations possibles de cette connaissance

Il faut remarquer que de nombreux professionnels n'y ont pas répondu. Parmi les réponses, un tiers souhaiterait plus de coordination entre les intervenants et plus de temps : ce qui illustre la demande répétée de certains pour plus de coopération entre les différents secteurs, davantage de partenariat et également “ une meilleure compréhension du travail entre bénévoles et professionnels ”. A nouveau plus de temps et une grande écoute sont réclamés par les personnels du secteur social, alors que dans le secteur santé, en plus de l'augmentation du temps, c'est surtout la coordination entre les intervenants qui est demandée.

Concernant la question: avez-vous l'impression de connaître leurs souhaits réels?

C'est dans les domaines social et du logement que l'on rencontre plus fréquemment des professionnels qui considèrent connaître les souhaits réels des personnes. Dans les autres domaines, ceux-ci sont partagés. Certains mettent en avant le fait que ce n'est pas leur rôle de connaître ces souhaits; D'autres pensent que les personnes ne veulent ou ne peuvent pas les formuler; D'autres perçoivent plutôt leurs besoins que leur souhaits. “ L'expression des besoins est souvent tronquée par la mission et la fonction que nous occupons ”, explique l'un d'eux.

Là encore, les professionnels insistent que pour mieux connaître les souhaits réels, il est nécessaire de disposer de plus de temps, et de travailler dans la durée. “ Mais ce temps nécessaire pour être plus à l'écoute /.../ n'est pas reconnu dans le coût des dossiers car nous sommes financés sur des objectifs quantitatifs ” constate un professionnel du logement. Et encore, nombreuses sont les demandes de plus de confiance, de la mise en place de groupes de paroles, de renforcer l'accompagnement social et de plus de coopération entre professionnels. A ce point, comme certains considèrent qu'il y a trop d'intervenants dans différents secteurs auprès des personnes sans coordination, se pose la question de la présence d'un référent, coordinateur de plusieurs intervenants et interlocuteur privilégié de la personne en difficulté.

QUESTIONS RELATIVES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS

Concernant les moyens

La majorité observe ne pas détenir suffisamment de liberté et de moyens pour soutenir les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs projets. Les principales revendications concernent les moyens matériels et humains, et encore plus de temps et de concertation avec les autres. Mais des demandes, rarement mentionnées dans les précédentes réponses, apparaissent : plus d'incitation de la part de leur environnement de travail, plus de souplesse et de flexibilité des institutions administratives, et aussi plus de formations. Les professionnels sont en fait en quête, d'une part d'une plus grande concertation entre eux, mais d'autre part ils refusent la multiplicité des intervenants auprès des personnes, et ce malgré leur demande de plus de moyens 'humains'.

Mais cette remarque d'un professionnel de l'éducation révèle bien qu'il ne s'agit pas seulement de problèmes matériels : " On manque de beaucoup d'ambition, on ne croit pas assez que l'on peut leur permettre de s'en sortir ", même s'il ajoute : " il y a un manque de moyens ".

Concernant le travail en équipe et/ou en réseau

La plupart des professionnels disent travailler en équipe et en réseau (72%) . Mais cette question correspond elle à une distinction claire entre le travail en réseau et le travail en équipe? Dans le secteur de l'éducation 42% disent travailler en réseau et en équipe avec des groupes académiques, l'IUFM, etc.

Par contre, à la question sur ce que peut apporter le travail en équipe ou en réseau, les réponses sont sans équivoque: cela permet une complémentarité, un échange des expériences, une aide à la résolution des problèmes rencontrés, un éclairage pluridisciplinaire, une meilleure connaissance de la situation de chacun, une meilleure compréhension et orientation des personnes en difficultés, un meilleur suivi des solutions adoptées; facilitant les interventions des professionnels, le travail est alors plus efficace du fait " de la complémentarité et non de la superposition des actions d'accompagnement " déclare un professionnel du logement. Sous-jacente à toutes ces considérations se profile à nouveau la question du référent auprès des personnes : travailler en réseau doit éviter à la personne en difficulté de " redire sa vie à chaque interlocuteur " souligne l'un des professionnels.

En fait, rares sont ceux qui ne veulent pas travailler en équipe ou en réseau : ils expliquent leurs réticences le plus souvent par des réflexes de méfiance, de difficulté à s'écouter, à se comprendre, à partager informations et renseignements; certains mettent en avant la nécessité du secret professionnel.

A propos de la mise en place d'actions collectives par les professionnels

Une faible majorité d'entre eux organise des actions collectives. L'environnement professionnel joue un rôle déterminant quant à la mise en oeuvre de ces actions, qui sont essentiellement développées dans les secteurs de la culture et de l'éducation.

- De même, si 58% des professionnels du secteur social mettent en place des actions collectives,
- 65% des professionnels de la santé n'en organisent pas.

Toujours dans le souci de bien préciser le champ de cette enquête, il faut encore noter que la mise en place de ces actions est fortement liée au lien avec ATD Quart Monde :

- 65% des proches du Mouvement en organisent,
- tandis que plus de 50% des professionnels qui ne le connaissent pas n'en organisent pas.

Les activités collectives les plus répandues concernent les activités de loisirs, puis les activités liées à l'emploi, à l'insertion et à la formation. Les activités d'aide et de soutien à la parentalité se développent de plus en plus. Ces actions apportent un mieux être, une revalorisation des personnes en

difficulté, une prise de conscience de leur dignité; elles conduisent à un échange et à un dialogue, à un partage des cultures et à l'acceptation de la différence. Comme le souligne une personne de l'éducation : Elles aboutissent “ à réduire le clivage entre parents et enseignants, la maison et l'école, elles renforcent les relations parents/enfants et éclairent les enseignants sur les difficultés exprimées lors des réunions ”. Ces activités sont en définitive source de ‘socialisation’.

Les professionnels qui n'organisent pas ce genre d'actions l'expliquent essentiellement par un manque de moyens et de temps, précisant parfois que “ cela n'est pas prévu dans le cadre de leur travail ”. Ils mettent également en avant l'importance du temps individuel, surtout dans le domaine social.

Quant à la présence d'une tierce personne dans les rendez-vous avec les personnes en difficulté.

Une forte majorité de professionnels acceptent que les personnes en difficulté se fassent accompagner par une tierce personne, seulement 13% le refusent. Il faut toutefois nuancer ce genre de réponse, car cet accompagnement est souvent dépendant de conditions. Et ils sont attentifs à ce que ce tiers ne prenne pas la place de la personne.

A la question: avez-vous l'impression de faire votre métier comme vous le souhaiteriez ?

Seulement 48% disent exercer leur métier comme ils le souhaitent à l'égard des personnes en difficulté; et 42% n'ont pas l'impression de pouvoir l'exercer comme ils l'entendent.

Quels facteurs permettraient d'exercer leur métier comme ils le souhaitent ?

On retrouve dans les réponses / propositions suivantes les constantes déjà rencontrées précédemment:

- Notamment, un plus grand travail en partenariat avec les familles,
- ou en coopération avec d'autres professionnels,
- Ainsi que les moyens financiers

Viennent également :

- La liberté d'action et la confiance des supérieurs,
- la volonté et la motivation des professionnels et de la population,
- la possibilité d'initiatives et de prises de risques.
- et la nécessité d'une équipe de travail motivée et compétente pour travailler en lien direct avec les personnes.

Parmi les obstacles qui les empêchent de faire leur métier comme ils le souhaiteraient, on peut relever principalement les lourdeurs institutionnelles, la lenteur des procédures et les difficultés de mise en place de solutions. A ceux-ci s'ajoutent plus spécifiquement et encore le manque de moyens financiers appropriés dans le domaine de la santé ; Les lourdeurs institutionnelles et le manque de moyens et de temps dans le secteur social ; Le manque de moyens sur le plan de l'éducation. En outre un professionnel de la justice explique qu'en plus du manque de temps, subsistent “ des barrières mises par l'encadrement afin de respecter la tradition du politiquement correct ”. On voit apparaître là l'influence de l'environnement et du contexte administratif. Un professionnel de la santé estime être “ souvent imposé à la famille, sans que celle-ci donne son accord ”.

A propos de la formation à la connaissance des personnes en difficulté et au dialogue avec elles.

44% des professionnels jouissent de la mise en place de ce type de formations, 27% n'en bénéficient pas, 26% ne savent pas si de telles formations existent. Tous les secteurs observent la mise en place de nombreuses formations, néanmoins 46% des professionnels dans le secteur de la justice disent n'en pas bénéficier. On peut s'interroger également sur le fait que 74% des professionnels restent sans réponse lorsqu'on leur demande quel genre de formation devrait être mis en place.

Parmi ceux qui souhaiteraient des formations dans leur secteur, on peut citer la connaissance de la précarité, des formations à l'écoute, à l'accueil, au dialogue et à l'accompagnement. Outre des formations spécifiques, certains insistent sur la sensibilisation aux conditions de vie des personnes, sur leurs aspirations et leurs besoins.

A la question de savoir par qui et avec qui ces formations sont organisées, plus de la moitié ne répond pas ; 17% estiment qu'elles sont mises en place dans le secteur social et 12% qu'elles sont proposées par des associations.

Quant au bien fondé de ces formations, il faut constater que 65% ne répondent pas ou ne savent pas si elles correspondent aux besoins et aux attentes ; et 67% ne savent pas si elles sont suivies, ou alors ne répondent pas.

- C'est dans le secteur social qu'une majorité suppose que ces formations sont suivies,
- à l'inverse, 57% du secteur de l'éducation pense le contraire.

Alors qu'une bonne majorité des professionnels du secteur social et du logement pense qu'il existe une incitation de la part de la hiérarchie, les domaines de la santé, de la justice et de l'éducation ne connaissent pratiquement pas d'incitation de ce genre. En fait, 71% n'ont pas répondu à la question liée à la forme que pouvait prendre celle-ci.

“ ETRE PARTENAIRE ” DES PERSONNES EN DIFFICULTE, QU'EST-CE QUE CELA EVOQUE ?

Cette question a suscité un très grand intérêt puisque seulement 8% n'ont pas transmis leur interprétation de cette expression. Parmi les différentes réponses, “ être partenaire ” peut recouvrir plusieurs significations :

- ne pas faire à la place des personnes en difficulté mais les accompagner, pour un tiers des professionnels, et cela pratiquement dans tous les secteurs d'activité ;
- pour 16%, cela signifie établir une relation de confiance, de respect et d'échange ;
- pour d'autres c'est écouter pour comprendre et mieux les aider ;
- pour des professionnels proches d'ATD Quart Monde, c'est la relation d'égal à égal.

Par contre quelques professionnels ne comprennent pas la formulation ou pensent que le partenariat est un leurre.

L'accueil répond-il aux besoins des personnes en difficulté ?

39% observent que l'accueil répond aux besoins des personnes et 33% disent le contraire, le reste s'abstient. C'est dans les secteurs de la santé et du logement que le pourcentage de ceux qui pensent que l'accueil ne répond pas aux besoins des personnes est le plus élevé.

Comment faire pour améliorer les choses ? A cette question, 54% ne répondent pas. Ceux qui proposent des solutions expliquent qu'il est nécessaire de mettre en place plus de moyens, de lieux spécifiques, de personnel. Autres solutions proposées : des tranches horaires d'ouverture des services plus larges, une plus grande écoute, l'obligation de prendre en charge la question de la personne et d'assurer les moyens pour la résoudre. Sont évoqués aussi le décalage et les préjugés des professionnels envers les personnes, la nécessité de la formation.

Un point souvent avancé dans le domaine de l'administration révèle que fréquemment “ l'administratif prime sur la relation humaine ”, ce qui se ressent lors de l'accueil des personnes.

L'avis et les aspirations des personnes en difficulté sont-elles suffisamment pris en compte ?

La moitié des professionnels considère que dans leur environnement professionnel, l'avis et les aspirations des personnes ne sont pas toujours bien pris en compte. 21% pensent le contraire ; les autres n'ont pas d'avis. Mais pour 56% des professionnels de l'éducation et du social l'avis des personnes n'est pas suffisamment pris en compte.

Comment l'avis et les aspirations peuvent être suffisamment pris en compte

72% des professionnels n'ont pas répondu, seuls 10% pensent qu'il faut partir des souhaits des personnes et construire le projet avec elles; et que cela n'est possible que grâce à l'écoute et au respect. La motivation et la disponibilité des professionnels sont aussi mentionnées.

Ce qu'il faudrait faire pour que cet aspect soit mieux pris en compte, les professionnels souhaitent réellement mettre en oeuvre leur compétence: 13% pour mieux considérer et comprendre les besoins des personnes; 13% pour améliorer l'échange, l'écoute, la confiance, le respect réciproque. D'autres proposent une accélération des procédures administratives, une meilleure utilisation de l'argent, et un réel partenariat avec les familles. Un travailleur social résume cet état d'esprit : " chaque personne est unique. Les administrations doivent aussi apprendre à s'adapter à la spécificité du public en précarité tout en le responsabilisant ". Les demandes récurrentes de moyens, de temps, de travail en réseau et de formations apparaissent aussi dans les réponses.

EN CONCLUSION : LES CHOSES ONT-ELLES CHANGE POUR LES PROFESSIONNELS DEPUIS LE VOTE DE LA LOI?

Les pourcentages des réponses sont à manipuler ici avec précaution: d'une part en raison de l'échantillon des professionnels qui ont répondu à la question, d'autre part étant donné la grande disparité d'appréciation des changements constatés. En gros, près de 45% considèrent qu'il existe des changements, 28% ne savent pas et 22% estiment que la loi n'a rien changé.

Par contre il faut noter que :

- si la majorité des professionnels des secteurs social, du logement et du travail estime qu'il y a un changement,
- un tiers des professionnels de l'éducation considère que rien n'a changé depuis le vote de la loi,
- et plus d'un tiers des professionnels de la santé ne peuvent pas dire si la loi a changé quelque chose.

Quels ont été les changements liés à cette loi ?

Là encore 35% ne savent pas ou ne trouvent pas de changements ; 34% estiment que la loi a permis le développement de moyens et de dispositifs variés ; 15% que la loi a engendré une large sensibilisation et une prise de conscience des professionnels et de l'opinion publique; d'autres que la loi a permis de recenser les différentes exclusions et d'affirmer des droits auxquels tout le monde doit avoir accès.

Par contre 19% des professionnels constatent qu'il y a un décalage entre la loi et la réalité et soulignent des dysfonctionnements nombreux dans son application ou reprochent l'augmentation des tâches administratives.

Mais, les changements sont aussi à considérer dans la réflexion ou l'attitude que l'on peut avoir vis à vis des problèmes de l'exclusion et du vécu des personnes en grande difficulté.

Quelques réactions de professionnels soulignent cet aspect :

- Un professionnel du secteur social déclare : " Enfin une loi! C'est reconnaître qu'il y a des choses à faire évoluer. La loi, c'est un minimum, elle peut être modifiée et améliorée ";
- Un professionnel du domaine de la justice considère que cette loi reflète " un état d'esprit, la reconnaissance par l'institution de l'existence des droits pour les populations démunies; c'est un acquis et un point de départ ";
- Et un professionnel de la culture de conclure : " **La loi est l'affaire de tous...** ".

Constat détaillé

PRELIMINAIRE

La deuxième évaluation de la loi d'orientation de 1998 relative à la lutte contre les exclusions a été réalisée à partir d'une part, de questionnaires envoyés à des professionnels en relation avec des personnes en difficulté et, d'autre part, à travers une enquête par entretien auprès des familles en situation de précarité. Il est important de souligner la taille de l'échantillon qui conditionne l'analyse de cette loi et peut influencer certains résultats. En effet, l'étude porte sur 273 questionnaires de professionnels exerçant dans divers secteurs.¹

Nombre de professionnels participant à l'évaluation de la loi dans chacun des domaines d'activités selon leur lien avec ATD Quart Monde

<i>Lien avec ATD Quart Monde →</i>	Proche	Connaît	A entendu parler	Ne connaît pas	Non réponse	Total selon les domaines d'activité
<i>Domaines d'activités</i>						
Social	20	51	21	1	2	96
Santé	17	20	21	9	5	72
Education	12	8	7			27
Travail	1	12	5		1	19
Logement	7	8				15
Sécurité/ Justice	4	7	2			13
Culture	2	3	1		1	7
Autres ²	4	7	1	2	1	15
Non réponse	2	1	1		2	9
Total	69	120	60	12	12	273

L'échantillon des personnes interrogées peut paraître trop restreint pour certains secteurs d'activité, ce qui est susceptible de limiter la fiabilité et la cohérence de l'évaluation. Pour cette raison, l'analyse qualitative a été privilégiée. Par ailleurs, il est nécessaire de signaler l'importance du lien avec ATD Quart Monde³ qui a pu introduire un biais dans les réponses à certaines questions.

Il faut garder à l'esprit que la finalité de cette évaluation et de ce bilan est d'appréhender un ensemble de réponses à ces interrogations premières : " Cette loi a-t-elle eu un impact sur l'action des professionnels à l'égard des personnes et des familles en situation de grande pauvreté ? A-t-elle modifié leurs relations ? A-t-elle enfin changé le regard que la société porte sur ces personnes ? "

¹ L'évaluation précédente de la loi reposait sur une soixantaine de questionnaires émanant de professionnels. Nous ne pouvons alors que saluer et remercier la participation active de ces derniers.

² La catégorie "Autres" comprend : deux prêtres, une personne travaillant dans la prévention spécialisée, un responsable agroalimentaire, un journaliste, un plasticien, un postier, un peintre en bâtiment, un adjoint au maire aux affaires sociales, un maire et un employé communal, un professionnel de la fabrication matérielle Telecom, un professionnel travaillant dans une circonscription d'action médicale et sociale, un sociologue retraité et un propriétaire immobilier.

³ Il faut nuancer les réponses car une large majorité des professionnels ayant répondu à l'enquête sont des personnes sensibilisées et intéressées au travail en partenariat avec les personnes en difficulté et ne sont donc peut-être pas représentatives de l'ensemble des professionnels rencontrant des personnes en difficulté.

I. LA CONNAISSANCE DE LA LOI

A. Connaissez-vous la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ?

Les professionnels connaissent-ils cette loi ? Le tableau ci-après fournit un aperçu des réponses :

Connaître la loi :	Ensemble des réponses	Domaine Social	Domaine du Travail
Bien	23%	34%	26%
A peu près	45%	51%	63%
Mal	21%	12%	11%
Pas du tout	10%	3%	0%
Non-réponse	1%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Il y a lieu de constater que pratiquement un tiers des professionnels connaît mal ou pas cette loi, alors qu'ils sont amenés à rencontrer tous les jours des personnes en difficulté. Dans les autres domaines d'activités, ces pourcentages s'équilibrent entre une bonne et une mauvaise connaissance de la loi. C'est dans le secteur social et le secteur du travail, que l'on rencontre une forte proportion de professionnels qui disent connaître la loi (plus de 80%). Dans le secteur de la santé, ils ne sont plus que 49% à se déclarer au même niveau de connaissance. Il est à noter également que, parmi les personnes qui ont répondu, plus le lien qu'elles ont avec ATD Quart Monde est fort, mieux elles connaissent la loi.

B. La loi d'orientation est-elle connue dans votre environnement professionnel ?

39% des professionnels pensent que la loi d'orientation est mal connue dans leur environnement professionnel et 32% pensent qu'elle est à peu près connue. Or, il faut rappeler que 67% prétendent personnellement "bien" ou "à peu près" connaître la loi. Mais qu'entend-on par connaître la loi ? En effet, il est important de se questionner sur le point de savoir si une simple lecture peut constituer une connaissance relative de la loi ou non. A chacun son opinion sur la connaissance, appréciation qui implique le relativisme de cette question.

Connaissance de la loi dans l'environnement professionnel	Pourcentage des professionnels par rapport à l'environnement
Bien	7%
A peu près	32%
Mal	39%
Je ne sais pas	20%
Non-réponse	2%

Néanmoins, 63% des professionnels de l'éducation estiment que la loi est mal connue dans leur environnement ! Le domaine social considère, à 57%, que leur environnement connaît bien ou "à peu près" la loi. En ce qui concerne le lien avec ATD Quart Monde, 58% des professionnels proches ou membres du Mouvement déclarent que la loi est mal connue dans leur environnement professionnel.

Force est de constater, en guise de conclusion, que peu de professionnels considèrent que la loi est bien connue dans leur environnement... Même le secteur de la justice déclare (38%) que leur environnement ne connaît pas la loi.

II. LES RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS ET LES PERSONNES

A. Rencontrez-vous des personnes en difficulté ?

93% des professionnels, qui ont répondu au questionnaire, rencontrent des personnes en difficulté.

Les rares professionnels (6%) qui n'en rencontrent pas expliquent cela notamment par le fait que leur travail ne le leur permet pas ou parce que *"ma mission est en lien avec des professionnels ou des bénévoles des secteurs santé et social, mais pas avec les personnes elles-mêmes"*. Un autre professionnel souligne par exemple, le fait *"qu'avant de venir à la CPAM, les personnes sont prises en charge par les services sociaux"*.

B. Quelles sont les relations que vous entretenez avec les personnes en difficulté ?

Une large majorité de professionnels, 84%, assure que les relations avec les personnes en difficulté sont plutôt faciles sur le plan humain alors qu'ils ne sont plus que 60% à les qualifier de la même façon sur le plan professionnel. Ils sont tout de même 24% à ne pas les appréhender de la même manière sur les plans professionnel et humain.

Comment les relations pourraient-elles être améliorées ?

44% des professionnels ne répondent pas à cette question. Nous pouvons émettre l'hypothèse que si, pour eux, les relations sont plutôt faciles, elles n'ont pas besoin d'être améliorées ou qu'ils ne voient pas quelles améliorations pourraient être apportées.

Parmi les améliorations souhaitées sont citées : l'obtention de moyens plus importants, bénéficier de plus de temps et de meilleures conditions de travail (22%). Le manque de temps est omniprésent :

"C'est l'exemple des RDV qui sont de 30 minutes en 30 minutes, ce qui est très insuffisant, ceci imposé par l'encadrement pour des raisons statistiques ; pour un public en difficulté, il faudrait plus de temps."

Un professionnel propose de *"consacrer davantage de temps, simplifier les démarches et les passages obligés de décisions, en y mettant le cœur et pas seulement la loi"*.

Par ailleurs, quelques-uns recherchent une *"simplification des démarches administratives pour aboutir à la réalisation concrète des droits, par une simplification des imprimés à compléter, par une évolution vers un guichet unique"*.

D'autres propositions ont également été faites pour améliorer ces relations. Elles concernent la mise en place d'une meilleure écoute et dialogue (13%) et un développement du travail en concertation avec les professionnels (10%), ce qui pourra voir le jour notamment par le biais de plus de disponibilité (9%) et de plus de moyens (8%).

Plusieurs professionnels envisagent, pour ce faire, *"une écoute mutuelle, un respect réciproque, par la reconnaissance du rôle et du savoir de chacun"*.

Un autre professionnel considère que les relations pourraient être améliorées *"en apportant des réponses adaptées, en améliorant les pratiques professionnelles, en étant à l'écoute, ne pas être dans le jugement, accepter l'autre, savoir rester humble tout en étant professionnels"*.

De plus, ils mettent en avant l'importance de la mise en œuvre d'une plus grande relation de confiance (8%). Cette confiance amènera "à une meilleure connaissance du vécu quotidien des personnes". Une autre personne souhaite améliorer ces relations "par une prise en compte des différents besoins, par une évaluation plus 'objective' de ces derniers. La cohérence de ces aides apportées et l'implication réelle et active des familles" sont primordiales. Les professionnels requièrent aussi une plus grande responsabilisation des personnes en difficulté.

Les professionnels suggèrent également une amélioration des relations par une plus grande motivation des professionnels et des politiques pour entretenir des relations avec ces personnes. Il faudrait aussi améliorer l'accueil et augmenter le nombre de formations pour les professionnels.

En résumé, que proposent les professionnels pour améliorer les relations ?

- * Plus de temps et de moyens
- * Plus de dialogue et d'écoute
- * Une relation de confiance
- * Une plus grande souplesse administrative

C. Avez-vous l'impression de "toucher" suffisamment les personnes les plus en difficulté ?

60% des professionnels trouvent qu'ils ne touchent pas suffisamment les personnes les plus en difficulté. Alors que les professionnels des domaines de la sécurité et de la justice sont partagés, les autres considèrent qu'ils ne les touchent pas suffisamment avec des taux qui peuvent nous interroger : 78% pour l'éducation, 71% pour la culture, 61% pour la santé, 53% pour le social et le travail !

Toutefois, il semblerait que cette question n'a pas toujours été bien comprise :

"Je ne comprends pas l'expression 'toucher suffisamment'."

D'autres s'interrogent : *"Mais qu'est-ce qui est suffisant, on peut toujours mieux faire !"*

"Votre question est délicate. L'entretien individuel et le fait d'avoir un lien avec de multiples partenaires permettent d'ajuster son écoute mais cela dépend des gens et de ma propre image de certaines personnes."

1. Comment font-ils ?

La minorité des professionnels (30%) qui pense les toucher suffisamment explique leur réponse par l'importance de l'accueil, de la confiance, et du travail de proximité : Il faut aller sur le terrain car ce public ne vient pas forcément vers eux. *"Il faut aller là où les personnes se trouvent, respecter leurs peurs et difficultés à entrer en relation, établir une relation de confiance."* Le bouche à oreille permet aussi aux personnes de connaître la structure. Mais cette proximité ne permettra pas seule d'arriver à toucher suffisamment les personnes en difficulté sans améliorer l'accueil et se rendre plus disponible, les accepter et les respecter telles qu'elles sont. Plus spécifiquement, dans le secteur social, ils disent s'améliorer grâce à la mise en place de réseaux et de personnes relais et par des visites à domicile. Dans le domaine de la santé, la plupart des professionnels mettent en avant l'importance de l'accueil, la confiance et de l'écoute.

En résumé, comment toucher suffisamment les personnes en difficulté ?

- * *En les acceptant telles qu'elles sont*
- * *Par l'écoute et le respect*
- * *En allant sur le terrain, leur rendant visite*
- * *Par le biais de réseaux de professionnels et de personnes relais*

2. Quels sont les obstacles rencontrés ?

Si 60% des professionnels estiment qu'ils ne touchent pas suffisamment les personnes en "situation de précarité", ils observent par ailleurs que les obstacles proviennent principalement du manque de confiance des personnes à leur égard (58%).

Ils constatent aussi que les personnes en difficulté ne viennent pas à eux, ne sont "*pas demandeurs*" :

"Des personnes connaissent des difficultés et ne sont pas prêtes à saisir les soutiens. Elles ont peut-être des représentations qui font qu'elles ne viendront peut être pas nous voir. C'est la liberté de chacun de venir ou non (...)."

"Les familles les plus démunies ne font pas forcément appel aux services sociaux par pudeur ou simplement par manque d'information."

"Les véritables nécessiteux ont tellement d'amour-propre et de honte qu'ils taisent leur situation précaire".

La méfiance est également présente : *"Le passé des familles qui ont connu des placements d'enfants pèse très lourd. Elles ont beaucoup de mal à accepter la main tendue du professionnel à cause de ce qu'il représente, non pas en tant que personne mais en tant que professionnel."*

Ils mettent en outre en exergue, le manque de moyens, de lieux de rencontres, de temps et de disponibilité qui représentent un véritable frein à la possibilité de "toucher" véritablement ces personnes (30%). Il est difficile d'établir la communication car la demande d'aide n'est pas explicite. *"On a besoin d'aller vers elles, elles ne viennent pas à nous et quand elles viennent c'est l'urgence."*

Par ailleurs, il existe un décalage entre les professionnels, en position de supériorité, et les personnes, qui rend la communication plus difficile entre les deux. Cette logique de pouvoir représente un obstacle à tout échange et dialogue.

Dans une moindre mesure, d'autres obstacles rencontrés résident également dans les nombreux non-dits et le repli sur soi, le manque de motivation des personnes en difficulté. Ils sont aussi dans les lenteurs administratives, la multiplicité des intervenants, la difficulté de suivi. Certains soulèvent le problème des transports : *"Les personnes n'ont pas toujours la faculté et la possibilité de se déplacer."* Dans tous les secteurs, le manque de confiance des plus démunis est l'obstacle le plus important.

En résumé: Quels sont les obstacles rencontrés ?

- * *Non confiance des personnes et non-dits.*
- * *Manque de moyens, de lieux de rencontres et de temps*
- * *Des contacts difficiles*

D. Avez-vous l'impression de connaître suffisamment leur situation ?

Une grande majorité des professionnels (63%) estiment qu'ils connaissent plutôt bien la situation des personnes en difficulté. Mais le taux de connaissance est différent d'un domaine à l'autre : si 93% des professionnels du domaine du logement sont satisfaits de leur niveau de connaissance, ces taux descendent à 72% dans le domaine du travail, et tombent à 52% de satisfaits dans celui de l'éducation.

Comment mieux connaître la situation des personnes les plus démunies ?

De nombreux professionnels n'ont pas répondu à cette question, mais puisque 171 professionnels sur 273 considèrent connaître la situation, par hypothèse, ces derniers ne demandent pas forcément d'améliorations.

Parmi les professionnels ayant répondu, un tiers souhaiterait plus de coordination des intervenants et plus de temps. Les professionnels ont également besoin, mais d'une manière moins marquée (20%), d'un interprète, d'un médiateur, de rencontres diverses et variées, et d'un respect mutuel.

Cet exemple illustre la nécessaire coopération entre les différents intervenants :

"Ces familles ont vécu des crises, des ruptures. Elles sont méfiantes donc, il faut éviter que les professionnels et bénévoles soient méfiants entre eux et contradictoires."

"Nous avons besoin d'un réel travail en partenariat et non d'une concurrence entre personnes, d'une meilleure compréhension du travail entre bénévoles et professionnels."

D'autres exemples reflètent le manque de temps :

"Les temps de séjour à l'hôpital étant le plus souvent relativement brefs, il est difficile de connaître suffisamment les personnes."

"Ma charge de travail et mes missions ne me permettent pas d'être assez disponible pour les personnes démunies. Il faut du temps pour aller vers elles et créer un lien."

"Il faut du temps pour oser demander ! Et de leur côté, oser répondre !"

Ils ont ensuite besoin d'une plus grande écoute et de relations basées sur la confiance. Ils désirent plus de rencontres et d'échanges...

Un professionnel souligne : *"Il faut plus de temps et de disponibilité, plus de confiance des gens en difficulté. Plus d'activités, de loisirs et de démarches ensemble."*

Un directeur d'un organisme de Sécurité Sociale affirme qu'il faut *"prendre le temps de rencontrer ces personnes, les écouter, les regarder vivre et mieux même ; de partager du temps assez long avec elles pendant des week-end par exemple..."*

Une Conseillère en Education Sociale et Familiale pense : *"Il faudrait être plus présent sur le terrain, à domicile, dans le quartier. Quand la personne vient dans le bureau, ce n'est qu'une petite facette de la situation."*

Pour les professionnels du secteur de la santé, l'amélioration pourrait venir de l'augmentation du temps, de l'amélioration de la coordination entre intervenants, alors que ceux du secteur social demandent *"plus de temps et d'écoute"*.

En résumé, quels sont les moyens pour mieux connaître la situation des personnes en difficulté ?

- * *Coordination des intervenants*
- * *Relation de confiance et respect mutuel*
- * *Plus de temps et plus d'écoute*

Il est important de noter que quelques professionnels émettent des réserves quant à la connaissance de la situation.

"Je ne suis pas certain qu'il faille tout connaître, je pense même le contraire, sinon, quelle intimité ? Quelle liberté ?"

Une assistante sociale déclare : *"J'en connais ce que les personnes veulent bien nous transmettre. Je n'ai pas à tout savoir. C'est la liberté et le respect de chacun."*

Et *"Doit-on tout savoir ?"*

E. Avez-vous l'impression de connaître leurs souhaits réels?

Si la majorité des professionnels est partagée quant à la connaissance des souhaits réels, force est de constater que 49% estiment les connaître et 43% pensent le contraire. C'est dans les domaines social et du logement que l'on rencontre plus fréquemment des professionnels qui considèrent connaître les souhaits réels des personnes en difficulté (respectivement 62% et 60%). Dans les autres domaines d'activité, les professionnels sont partagés par rapport à cette connaissance.

Certains professionnels mettent en avant le fait que ce n'est pas leur rôle de connaître ces souhaits ou que ces derniers sont difficiles à partager. D'autres pensent que les personnes en difficulté ne veulent ou ne peuvent pas les formuler. Certains sont explicites quant à leur rôle: *"Notre rôle est de mettre à jour leur dossier médical, pas le reste."*

Une autre difficulté réside dans le fait de percevoir plutôt les besoins que les désirs et les souhaits.

"L'expression des besoins des personnes est souvent tronquée par la mission et la fonction que nous occupons."

"La véritable expression de leur vrai besoin ne semble pas autorisée."

"Leurs souhaits réels, quelle drôle de question ! Avec l'écoute, l'attention, la disponibilité, je tente d'aller au plus proche de ce qu'ils me semblent souhaiter, mais honnêtement leurs souhaits réels !"

Et puis, il est *"difficile d'avoir une telle certitude de connaître leurs souhaits réels, il y a les souhaits que l'on peut raconter et les autres, plus personnels"*.

Pour d'autres professionnels, comme par exemple une personne exerçant dans le domaine de l'éducation, *"il est difficile de répondre à cette question car ces personnes connaissent-elles elles-mêmes leurs souhaits réels ?"*

Un professionnel du social déclare que cette connaissance *"est une utopie"*.

En général, pour mieux connaître les souhaits réels, (102 professionnels ont répondu) il est nécessaire de disposer de temps, de travailler dans la durée.

"Mais ce temps nécessaire pour être plus à l'écoute n'est pas facile puisqu'il n'est pas reconnu dans le coût des dossiers car nous sommes financés sur des objectifs quantitatifs", constate un professionnel du logement.

"Nous avons besoin de temps pour rencontrer les personnes ; il faut s'engager personnellement : le moyen le plus important reste le rapport humain, la communication, le respect mutuel."

"Prendre davantage de temps pour entendre leur demande implicite ou explicite, leur projet et non celui que l'on souhaiterait pour eux."

Il faudrait ainsi qu'il y ait plus de confiance, de mise en place de groupes de paroles, un accompagnement social pour mieux connaître leurs souhaits. C'est dans le secteur social que les professionnels ressentent particulièrement ces besoins. En revanche, dans le domaine de la santé, il faudrait d'abord plus de formations et d'informations, puis plus de confiance.

Une personne travaillant dans le secteur social propose *"de modifier l'image institutionnelle du travailleur social et de réévaluer les minima sociaux"*. L'accueil et le temps accordé permettent la mise en place d'une relation de confiance indispensable au suivi.

Une assistante sociale partage une de ses expériences : *"Apparaissent toujours en premier lieu des besoins, des souhaits de vie "normaux", dans le respect de l'homme. Ensuite, viennent les besoins exprimés plus tard après une mise en confiance. Par exemple, une maman qui a quitté son pays en laissant un de ses enfants derrière elle. Le souhait qu'elle exprimera très souvent dans une grande détresse psychologique sera de se faire rejoindre par ses enfants... mais avec quels moyens ?"*

D'autres proposent *"des lieux de reconstruction où les personnes pourraient vraiment se poser en toute sécurité, ce qui permettrait aux personnes de mieux formuler leurs souhaits et de les découvrir aussi."*

En outre, ils désirent travailler en groupe de professionnels. La nécessité de pourvoir à plus de formations et d'informations et la volonté des personnes d'être suivies sont aussi des conditions évoquées par les professionnels, conditions qui leur permettraient de mieux connaître les souhaits réels des personnes en difficulté.

En résumé, quels sont les moyens pour améliorer la connaissance des souhaits réels des personnes?

** Du temps*

** Plus de coopération entre professionnels*

Mais peut-on connaître les souhaits réels de quelqu'un ? Et si oui, est-ce souhaitable ?

III. L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS

A. Liberté et moyens

La majorité des professionnels (61%) observent qu'ils ne détiennent pas suffisamment de liberté et de moyens dans leur propre domaine, pour soutenir les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs projets. Ce manque est encore plus marqué pour ceux qui travaillent dans le secteur de l'emploi (74%) et dans le secteur social (65%).

"Les moyens mis à la disposition sont insuffisants et inadaptés. La liberté, on n'en a jamais assez."

"Les moyens sont toujours insuffisants et, plus qu'un manque de liberté, il s'agit de choix politiques institutionnels qui parfois rétrécissent le champ d'intervention", souligne un professionnel de la santé.

De quels moyens les professionnels ont-ils besoin pour soutenir les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs projets ?

Les moyens demandés sont disparates. Les principales revendications concernent les moyens matériels et humains et la possibilité de jouir de plus de temps et de concertation avec d'autres, surtout pour ceux qui travaillent dans le domaine social. Ils réclament également plus d'incitation de la part de leur environnement de travail, de souplesse et de flexibilité des institutions administratives. La formation est aussi un moyen important pour soutenir les personnes en difficulté dans la réalisation de leur projet. Quelques professionnels souhaitent être moins sollicités dans une démarche quantitative, d'être moins entravés par les dispositifs mis en place par les financiers.

Seulement, en ce qui concerne la nécessité de plus de moyens humains, un professionnel soulève la question suivante : *"Il y a déjà d'autres personnes intervenant régulièrement auprès de ces familles : peut-on multiplier à l'infini ?"*

D'autres, au contraire, mettent un point d'orgue sur *"la recherche de solutions adéquates en fonction des compétences de chacun des professionnels"*.

Complémentarité ou multiplicité ? Les professionnels sont en quête, d'une part, d'une plus grande concertation entre eux et, d'autre part, refusent la multiplicité des intervenants auprès des personnes qui devront perpétuellement raconter leur histoire, livrer leurs problèmes et difficultés.

Un travailleur social remarque qu'il est *"un maillon bien petit, et qu'ils ont besoin d'être crédibles !"* Les professionnels ont besoin d'une certaine reconnaissance dans leur travail accompli car ce dernier est loin d'être aisé. Un autre professionnel souligne l'importance de cette crédibilité qu'il est difficile d'acquérir lorsque certains professionnels n'ont pas de bureau pour recevoir les personnes !

Un professionnel de la santé critique : *"Il manque dans le secteur des lieux ressources pour les parents et enfants, encadrés par des professionnels compétents. Il manque des pédopsychiatres, des psychologues et des psychiatres. Il manque du temps pour faire émerger les demandes des familles et les accompagner dans la réalisation de leurs projets."*

Dans le secteur de l'éducation, un professionnel remarque : *"On manque de beaucoup d'ambition, on ne croit pas assez que l'on peut leur permettre de s'en sortir, il y a un manque de moyens."*

Un professionnel du travail (comme 15 de ses collègues) souhaiterait obtenir des formations, formations nécessaires pour parvenir à la réalisation des projets de ces personnes rencontrées.

Un professionnel dans le domaine de la justice demande (et ils sont 13% à formuler le même souhait) "*un engagement citoyen, pas seulement des travailleurs sociaux mais aussi des aides au niveau de la commune ou des quartiers, faire en sorte que les gens soient en lien les uns les autres*".

En résumé, de quels moyens les professionnels ont-ils besoin ?

- * *Plus de moyens matériels et humains*
- * *Plus de concertation avec d'autres professionnels*
- * *Plus de temps*
- * *Incitation de la hiérarchie*

B. Le travail en équipe et/ou en réseau

72% des professionnels travaillent en équipe et en réseau alors que seulement 4% travaillent seul.⁴ Dans les secteurs culturel, social, du logement, et du travail, les professionnels travaillent, en très grande majorité (à plus de 80%), d'une part en réseau et, d'autre part, en équipe.

La distinction entre le travail en réseau et le travail en équipe n'a pas toujours été claire pour le professionnel. Ceux-ci travaillent généralement avec d'autres professionnels du secteur social ou médico-social, quel que soit leur propre domaine d'activité. Néanmoins, 42% des professionnels de l'éducation travaillent en réseau et équipe avec des groupes académiques, l'IUFM...

Peut être est-ce là un point à développer : en effet, il est intéressant de noter que les professionnels ne travaillent pas avec les mêmes partenaires en réseau et en équipe. Il s'agit alors de s'interroger : les professionnels établissent-ils une distinction claire entre le travail en réseau et en équipe, ou, au contraire, est-elle floue ? Il faut constater, par exemple, que 42% des professionnels de l'éducation travaillent en équipe avec des professionnels du même secteur d'activité alors que seulement 2% travaillent en réseau. Par ailleurs, 21% des professionnels (tous secteurs confondus), travaillent en équipe avec des associations et 20% avec des professionnels du domaine social. 19% d'entre eux travaillent en réseau majoritairement avec des professionnels du domaine social.

1. Qu'apporte le travail en équipe ou en réseau pour les professionnels ?

Ce travail en réseau et en équipe permet, en premier lieu, une complémentarité, un échange et un enrichissement des professionnels.

Une personne du secteur de l'éducation explique que cette manière de travailler implique "un éclairage pluridisciplinaire enrichissant, l'occasion de sensibiliser, d'aider à comprendre mais, parfois, ce travail en équipe peut être source de beaucoup d'incompréhension".

"Le réseau est une nécessité. On a besoin d'être aidé pour être aidant. On a besoin des qualités humaines et professionnelles des autres, qui ont chacun une spécialisation différente. Elle permet une efficacité et grande cohérence."

Ces croisements de regards permettent une meilleure connaissance de la situation de chacun, une meilleure compréhension et orientation des personnes en difficulté. Les professionnels venant de domaines différents ne partagent pas les mêmes perceptions. Ce travail en réseau et équipe offre donc la possibilité de "*trouver et de proposer la meilleure solution, de comparer les avis et la vision de chaque professionnel*". Cette coordination par la transmission d'informations, cette coopération, sont

⁴ Il peut être précisé que 8% des professionnels ne travaillent pas en équipe mais en réseau. 4% travaillent en équipe et pas en réseau.

source de meilleur suivi des personnes en difficulté et de plus de cohérence chez les professionnels. En définitive, cela ne peut que faciliter les interventions des professionnels. Le travail est alors plus efficace du fait "*de la complémentarité et non de la superposition des actions d'accompagnement*" comme le souligne un professionnel du logement. En effet, le travail est plus approfondi donc plus performant en faveur des personnes en difficulté.

En outre, "*travailler en réseau doit éviter à la personne en difficulté de "redire sa vie" à chaque fois*".

Par ailleurs, les professionnels, se sentant moins seuls, peuvent partager leurs expériences, parfois difficiles, rechercher le recul et l'objectivité nécessaires pour trouver des réponses plus adaptées aux problèmes rencontrés des personnes en difficulté. Ce partage permet "*de ne pas être seul maître du jeu, de se remettre en question et de confronter ses façons de faire*". Un professionnel du social pense que "*cela permet surtout de ne pas se sentir seul responsable de tout*".

Les professionnels, exerçant dans les domaines de la santé, de la culture et du travail, voient dans leur travail en réseau et en équipe la possibilité d'avoir une meilleure connaissance de la situation de chacun, une meilleure compréhension de leur situation. Dans les autres secteurs tels que le logement, la justice et le travail, ils estiment que ce travail en groupe leur permet une meilleure coordination et cohérence dans leur travail, ce qui permet un meilleur suivi des personnes en difficulté. Pour ceux du domaine social et de l'éducation, l'apport principal de ce travail en groupe consiste en un enrichissement de chacun par des échanges et des relais, une meilleure complémentarité auprès des familles.

En résumé, qu'apporte le fait de travailler en réseau et en équipe ?

- * *Complémentarité et enrichissement*
- * *Meilleure connaissance de la situation des personnes*
- * *Une plus grande efficacité*
- * *Un meilleur suivi*

2. A défaut, pourquoi les professionnels ne travaillent-ils pas en réseau ou en équipe ?

Pour quelques professionnels, il est plus délicat de travailler en réseau et en équipe. A la question de savoir pourquoi ils ne travaillent pas en équipe, un grand nombre d'entre eux n'ont pas répondu.

Les rares professionnels qui ne veulent pas travailler en équipe ou en réseau expliquent leurs réticences de différentes manières :

"Il n'est pas toujours évident de s'écouter et de se comprendre entre professionnels."

Certains avancent même que "*chacun considère qu'il connaît mieux la personne*", et par conséquent ne veut pas écouter une solution différente de la sienne.

Un professionnel de l'éducation "*se fait casser par d'autres professionnels qui ont peur que je leur prenne leurs pauvres*".

Quant à l'échange entre professionnels et l'efficacité qui en découle, certains doutent : "*Peu d'échanges sont possibles sur des dossiers difficiles car chacun intervient sur un domaine différent*".

Quelques-uns ont un regard méfiant sur les autres. Par conséquent, ils préfèrent travailler seul. Une personne exerçant dans le domaine de l'éducation trouve qu'il est difficile de s'entendre, de se rencontrer. "*Nous avons un regard méfiant entre professionnels, et sans doute peur de mettre en avant des secrets professionnels*". En effet, les familles n'ont-elles pas le droit de garder secrète leur vie

privée ? Or, le secret professionnel partagé en réseau ou en équipe empêche de préserver ce droit. Les réunions entre professionnels pour parler et échanger sur la situation d'une personne en difficulté se font souvent sans que celle-ci soit présente.

Un professionnel de la justice explique que *"dans le domaine judiciaire on préfère travailler et décider seul, même si d'autres professionnels fournissent des enquêtes"*.

C. La mise en place d'actions collectives

Une faible majorité (51%) des professionnels organisent des actions collectives. Il est tout d'abord intéressant de relever que le domaine professionnel joue un rôle pivot dans la mise en œuvre ou non d'actions collectives. En effet, si 65% des professionnels de la santé n'organisent pas d'actions collectives, 58% des professionnels dans le secteur social les mettent en place. Dans le domaine de la justice, quatre professionnels sur treize mettent en place des actions collectives. Au contraire, ces actions sont fortement développées dans les secteurs culturels et de l'éducation (6 des 7 professionnels du secteur culturel en organisent et plus des deux tiers pour l'éducation).

Par ailleurs, il est à noter que la mise en place d'actions collectives est fortement liée au lien avec ATD Quart Monde. En effet, 65% des proches du mouvement organisent des actions collectives contre 32% qui n'en font pas ; tandis que plus de la moitié des professionnels qui ne le connaissent pas n'en organisent pas.

1. Quelles sont ces actions ?

Les actions collectives les plus répandues concernent principalement les activités de loisirs (telles que la possibilité de partir en vacances, le prêt de livres) puis les activités liées à l'emploi, à l'insertion et à la formation. 8% des activités concernent des groupes de paroles et d'échanges, et 7%, les soins médicaux et conférences relatives à la santé. Les activités d'aide et de soutien à la parentalité se développent de plus en plus.

Chaque professionnel met en général en œuvre des activités correspondant à son secteur. Il faut souligner que les professionnels du secteur social (30%), du logement (40%), de la santé (60%) et de la justice (66%) n'ont pas décrit leurs actions. Quatre professionnels sur sept dans le domaine de la culture organisent des activités appelées généralement "activités de loisirs".

Les professionnels du secteur de l'éducation organisent principalement ces activités en proposant des ateliers parents et des ateliers d'éveil pour les plus petits. Les quelques professionnels de la justice qui mettent en place des actions collectives proposent en général d'aider les personnes dans le champ de l'accès aux droits. Ceux qui exercent dans le secteur du travail (39%) mettent en œuvre essentiellement des activités relatives à l'emploi, à l'insertion et à la formation. Pour les professionnels du domaine social qui exercent de telles activités, ils organisent des activités qualifiées "d'aide". Elles regroupent notamment un service douche, lavage de linge, épicerie sociale... Dans le domaine du logement sont organisés des ateliers de quartiers, de réhabilitation de logements, d'entraide et une création de lien social entre les habitants. Les professionnels du secteur culturel sensibilisent les personnes aux musées, projettent des visites...

D'autres activités menées par les professionnels relèvent de la lutte contre l'illettrisme, alphabétisation, mais aussi de l'accompagnement social pour sortir de l'isolement... Un professionnel essaie par les actions *"d'amener les parents à prendre conscience qu'ils peuvent aider les enfants à la maison, travailler autour du livre et montrer que, même si les parents ne savent pas toujours lire, les images parlent"*.

2. Comment faire pour que les personnes participent à ces actions ?

Pour inciter les personnes à participer à ces activités, les professionnels ont notamment recours au contact direct et individuel (par courrier ou téléphone) ; mais aussi par le biais d'intermédiaires qui vont les chercher, par le bouche à oreille, et grâce à la confiance et au dialogue instaurés.

Ainsi, quatre professionnels de la culture parviennent à faire participer ces personnes par des l'intermédiaire de professionnels ou d'associatifs, tandis qu'un tiers des professionnels de l'éducation procèdent par contacts directs et individuels. Les professionnels du logement déclarent que les personnes viennent du fait des échanges, de la confiance établie et de la présence d'un lieu convivial. Plus les professionnels sont proches d'ATD Quart Monde, plus les contacts directs et individuels sont privilégiés.

Les personnes sont informées également par des tracts ou des affiches. Favoriser les déplacements et le transport des personnes, pour qu'elles puissent venir à ces actions collectives, est également un facteur à prendre en considération.

"On va dans leur lieu de vie mais il reste à les intéresser !"

" Nous faisons appel à leur désir de sortir de chez elles, de se rendre utiles, nous leur proposons d'améliorer leurs conditions concrètes de vie en bannissant un assistanat dégradant."

Un professionnel de l'éducation continue : *"Il faut leur parler individuellement, les convaincre de leur capacité à participer à ces activités."*

En définitive, *"il faut partir de ce qu'elles souhaitent, il faut "proposer et ne pas imposer".*

"La manière de présenter ces actions est importante pour valoriser les personnes qui s'investissent dans ces actions."

En résumé, comment font les professionnels pour que les personnes participent à ces actions collectives ?

- * Contacts directs et individuels*
- * Grâce à des intermédiaires*
- * En les intégrant pleinement à l'action*

Certains professionnels soulèvent le problème du non-renouvellement des familles qui participent à ces actions. Ils parlent même de "réseau d'habités" et regrettent de ne pas réussir à faire venir de nouvelles personnes. D'autres professionnels pensent qu'il est difficile d'accepter les participations irrégulières des familles. Un professionnel de la santé souligne : *"Il faut toujours recommencer, aller les chercher et les reconduire : la bataille n'est jamais gagnée."* Il est alors possible de se décourager : *"Je les visite beaucoup à leur domicile et cela prend beaucoup de temps pour des résultats peu visibles."*

3. Qu'apportent ces actions collectives?

Les professionnels ayant répondu estiment que, généralement, ces actions apportent un mieux-être, une revalorisation des personnes en difficulté, une prise de conscience de leur dignité. Ensuite, elles conduisent à un échange et un dialogue permettant un partage de cultures, une ouverture d'esprit, l'acceptation de la différence. Elles engendrent la rupture de la solitude, la création d'un lien social et de nombreux contacts. Pour les professionnels, elles procurent un dynamisme dans leur travail et une meilleure connaissance de ce public. Elles sont également facteur d'une plus grande solidarité et donne "le goût des autres".

Dans le domaine de l'éducation, ces actions aboutissent, par exemple, à *"réduire le clivage entre les parents et les enseignants, la maison et l'école ; elles renforcent les relations parents/enfants et éclairent les enseignants de par les difficultés exprimées lors de ces réunions"*.

L'intérêt au niveau du travail consiste, entre autre, "*à créer du lien social, une reprise de confiance, une reconnaissance "de se sentir utile", la création d'un réseau humain*". Ces activités sont source de "*socialisation, de développement des compétences artistiques, de reconnaissance par rapport au regard des autres, une re-dynamisation, la volonté de bouger, de faire quelque chose*". Ces actions ont des finalités et intérêts différents : une réinsertion sociale puis professionnelle, la découverte d'un emploi, l'acquisition de compétences, la création d'activités...

Pour le logement, elles induisent un mieux-être pour les personnes, la prise en considération de leur logement comme outil d'insertion.

Un professionnel de la justice observe "*l'amélioration pour les personnes de certains de leur droits, la restauration de leur dignité car elles arrivent à en prendre conscience*".

De nombreux professionnels dans le secteur social estiment qu'elles débouchent sur un mieux-être, engendrant la rupture de leur isolement.

Ceux de la culture soulignent aussi l'importance de telles actions qui suscitent l'amélioration de l'accueil de ce public en difficulté dans les musées, un rapprochement avec les associations.

Rien ne vaut un exemple pour montrer que ces actions collectives sont parfois très positives. Une coordinatrice qui accueille et fait partir en vacances des familles s'exprime ainsi : "*C'est avoir besoin de l'autre, c'est avoir un projet commun pour faire évoluer les situations. Faire le maximum pour que les vacances soient un plus pour la famille et qu'elles rendent plus égaux ceux qui y partent. C'est super quand un enfant revient et nous dit : "J'étais comme tout le monde; je n'ai pas eu besoin d'inventer, je l'ai vraiment vécu."*

4. Pourquoi certains professionnels ne mènent pas ce genre d'actions ?

Des professionnels (un petit tiers) qui n'organisent pas de telles actions expliquent cela essentiellement par un manque de moyens et de temps. Par ailleurs, ils expliquent que ce n'est pas tant un manque de volonté mais plutôt que "*de toute façon, cela n'est pas prévu dans le cadre de leur travail*". Il n'est pas non plus aisé de mener de telles activités lorsque les professionnels sont confrontés à des publics disparates. Ils doivent alors étudier les situations au cas par cas car le public n'est pas homogène sur une même zone géographique.

Enfin, ils mettent en avant l'importance du temps individuel, surtout dans le domaine social. "*Des tentatives d'actions collectives ont été menées mais la mission locale effectuée en priorité un accompagnement individuel.*"

Une interrogation se pose dans le fait de savoir si la population a réellement envie de participer à de telles actions collectives. Ce désir est également mis en question au niveau des supérieurs hiérarchiques : ont-ils vraiment la volonté de faire mettre en place de telles actions ?

Un professionnel conteste le fait d'établir des actions collectives pour les seules personnes en difficulté : "*J'invite ces personnes à participer au même titre qu'une autre, je suis pour le brassage des populations et non pour la stigmatisation.*"

D. Lorsque vous recevez en rendez-vous une personne en difficulté, acceptez-vous qu'elle se fasse accompagner par une tierce personne ?

81% des professionnels ayant répondu à l'enquête acceptent, lorsqu'ils reçoivent en rendez-vous des personnes en difficulté, qu'elles se fassent accompagner par une tierce personne ; seulement 13% refusent cet accompagnement. Toutefois, cette réponse est à nuancer car si les professionnels ne

posent pas d'objections de principe à cet accompagnement, il n'en reste pas moins vrai qu'ils peuvent poser des conditions. En effet, si certains préfèrent voir une première fois la personne en tête-à-tête, d'autres choisissent d'accepter cet accompagnement lors du premier entretien pour établir un premier contact. En outre, les professionnels sont attentifs à ce que la tierce personne n'influe en aucune manière sur les dires de la personne en difficulté. Sur les 13 professionnels de la justice, tous acceptent que la personne se fasse accompagner.

Les professionnels trouvent, généralement, que l'accompagnement est un moyen pour faciliter le dialogue. Certains n'ont jamais eu à se poser la question. L'explication donnée par les professionnels relative à l'acceptation de cet accompagnement provient de leur volonté, en facilitant le dialogue, de rassurer les personnes qui viennent les voir. Cet accord permet de respecter le choix de l'individu qui veut se faire accompagner. *"Cela permet à la personne en difficulté d'être moins seule, de se sentir soutenue, épaulée et permet un dialogue plus ouvert, moins tendu."* De plus, ce tiers peut aider sur divers autres registres, tels que l'explication, la traduction (le problème de la langue est soulevé par 10% des professionnels, quelque soit leur domaine d'activité) ou le transport. Pour quelques professionnels, *"refuser cet accompagnement, c'est vouer le dialogue à l'échec"*.

Il ne faut pas pour autant que ce tiers prenne la place de la personne : *"Il s'agit de ne pas communiquer par personnes interposées."* Par conséquent, il faut que cette dernière soit actrice de sa demande. *"Je suis attentive à ce que cette personne s'efface et ne parle pas à la place de."* Il est donc primordial de toujours demander si la personne peut parler librement devant cette tierce personne.

En résumé, pourquoi accepter la présence d'un tiers lors d'un entretien ?

- * Dialogue et entretien facilités
- * Respect du choix de l'individu
- * Pour des problèmes d'interprétation, de traduction et de compréhension

Les quelques professionnels qui estiment au contraire qu'il faut refuser cet accompagnement s'appuient sur des raisons de confidentialité, de secret professionnel et de déontologie.

La 'solution', s'il y en a une générale (cet accord doit se faire au cas par cas), serait peut être d'avoir un entretien en deux temps. C'est, en tout cas, ce que pense 10% des professionnels ayant répondu à cette question. Cela signifierait que le professionnel accepte tout d'abord que la personne se fasse accompagner lors du premier entretien pour faciliter la prise de contact. Puis, il demanderait à la personne de revenir seule. Cette solution permettrait que l'échange soit personnel et confidentiel, tout en acceptant, dans un premier temps, la présence d'un tiers.

E. Avez-vous l'impression de faire votre métier comme vous le souhaiteriez à l'égard des personnes en difficulté ?

Seulement 48% des professionnels exercent leur travail comme ils le souhaitent à l'égard des personnes en difficulté et 42% n'ont pas l'impression de pouvoir exercer leur métier comme ils l'entendent. Le domaine d'activité ou le lien avec ATD Quart Monde ne sont pas des facteurs déterminants dans l'appréhension d'exercer leur métier comme ils le souhaitent.

1. Quels facteurs permettent aux professionnels d'exercer leur métier comme ils le souhaitent ?

55% des professionnels ont énuméré quelques éléments qui les aideraient à exercer leur travail comme ils y aspirent. Ces derniers sont multiples. Il s'agit notamment d'un plus grand travail en partenariat avec les familles ou en coopération avec d'autres professionnels venant d'autres horizons. Sont également à considérer le contexte (la mise en place de la loi de 1998) ou les moyens financiers appropriés, la liberté d'action et la confiance des supérieurs. *"Nous qui sommes sur le terrain devons*

informer nos politiques, nos supérieurs des actions à mener pour avancer." La volonté et la motivation des professionnels et de la population représentent également un facteur important. *"Mon obstination, ma volonté d'y arriver."*

La liberté au niveau associatif, la possibilité d'initiatives, de prises de risques, sont des facteurs nécessaires à la réalisation du métier qu'ils désirent exercer. Comme le précise l'un d'entre eux : *"La mobilisation de la majorité du personnel, la confiance de l'équipe de l'inspection et de la ZEP. Le profond désir des professionnels de lutter contre l'échec scolaire et l'injustice sociale."*

Les professionnels mettent en avant la nécessité d'une équipe de travail motivée, compétente et humaine, pour la réalisation d'actions en lien direct avec les personnes concernées.

En outre, *"il ne faut pas prendre de décisions sans l'accord et l'avis de la famille et essayer d'être le plus en adéquation avec les possibilités du milieu familial"*. Ils insistent, en plus, sur le nécessaire respect de la personne et le fait de la vouvoyer.

Il semble important de noter que la présence des personnes en difficulté est indispensable lorsque les professionnels de divers domaines se retrouvent pour *"discuter ou partager sur 'un cas'"*. *"Je contacte les autres professionnels devant eux, les choses sont claires. Je leur fais confiance et les respecte."*

En résumé, qu'est-ce qui leur permet de faire leur travail comme ils le souhaitent ?

- * Travail en concertation entre les professionnels, dynamique inter institutionnelle
- * Travail en partenariat (familles et professionnels)

2. Quels obstacles empêchent les professionnels de faire leur métier comme ils le souhaiteraient?

Si 42% des professionnels ont l'impression de ne pas travailler comme ils le souhaitent, 34% ne disent rien sur les obstacles rencontrés.

Ces obstacles sont principalement liés aux lourdeurs institutionnelles (pour 13% des professionnels), telles que le manque de souplesse, les longues procédures, les textes limités... Ils signalent par exemple *"le changement de directives, la réglementation dans la manière de travailler avec la mise en place d'un certain rendement"*. Ensuite, ils perçoivent la difficulté de la mise en place de solutions.

En second lieu, les blocages proviennent du manque de moyens financiers appropriés, de temps et de l'absence de coordination entre les professionnels. Le domaine de la santé insiste sur cet obstacle financier. Dans le secteur social, les lourdeurs institutionnelles puis les manques de moyens et de temps constituent le frein le plus important. Sur le plan de l'éducation, l'obstacle essentiel est le manque de moyens.

Un professionnel de la justice explique le fait qu'il ne puisse pas réaliser son métier comme il le souhaite par *"le manque de temps, les barrières mises par mon encadrement afin de respecter la tradition du politiquement correct : pas de vague, pas de problème"*.

Un professionnel de la santé soulève le problème suivant : *"je suis souvent imposée à la famille, même si elle n'a pas donné son accord. Je cherche à travailler en partenariat et, ce qui est difficile, c'est que les autres travailleurs sociaux ont une recherche de projet sans travailler avec, sans écouter la personne en difficulté."*

Un autre professionnel observe : *"Mes contraintes professionnelles font que je reste en face d'eux pour un service et que je ne suis pas avec eux."*

Les facteurs externes doivent aussi être pris en considération. Un professionnel dans le secteur du logement explique les difficultés à exercer d'une manière satisfaisante son métier par le fait que "*le logement de personnes en difficulté est souvent source de problème pour elles-mêmes et aussi pour le voisinage qui ne supporte pas certains comportements*".

En résumé, quels sont les obstacles rencontrés ?

- * *Lourdeurs institutionnelles*
- * *Manque de motivation de la hiérarchie et des professionnels*
- * *Manque de moyens et de temps*

F. Des formations à la connaissance des personnes en difficulté et au dialogue avec elles ont-elles été mises en place pour les professionnels ?

44% des professionnels jouissent de la mise en place de formations à la connaissance des personnes en difficulté et au dialogue avec elles. Seulement 27% d'entre eux n'en bénéficient pas. Toutefois, il n'est pas surprenant que 26% des professionnels ne savent pas si de telles formations ont été mises en place puisque cette question portait sur l'environnement professionnel et que ceux qui travaillent seuls ne pouvaient pas y répondre.

Tous les secteurs d'activités observent la mise en place de nombreuses formations dans divers domaines. Toutefois, 46% des professionnels de la justice disent ne pas bénéficier de formations contre 39% qui en disposent. Cependant, si des formations à la connaissance des personnes en difficulté et au dialogue avec elles ont été mises en place, ces formations ne sont pas pour autant connues ou suivies par les professionnels. 74% des professionnels restent muets quand il leur est demandé quel genre de formation devrait être mis en place.

1. Quelles formations devraient être mises en place ?

Les propositions des formations sont variées. En effet, nombreuses sont les formations que les professionnels souhaiteraient voir s'établir dans leur secteur. Pour 20% d'entre eux, il s'agit notamment des formations liées à la connaissance de la précarité et 18% désirent des formations à l'écoute, à l'accueil, au dialogue et à l'accompagnement. Des formations spécifiques telles que celles relatives à la prostitution, à la drogue ou à la rue sont demandées. D'autres formations à la psychologie, à l'ethnopsychologie, à l'inter-culturalité, à la sociologie sont également requises. Certaines pourraient aussi avoir trait au droit, à la santé ou encore à l'observation, à l'analyse, et à des formations sur le terrain.

Outre ces formations, certains insistent sur la sensibilisation aux conditions de vie des personnes en difficulté, sur leurs aspirations et leurs besoins, ou proposent une formation de médiateur familial.

2. Par qui et avec qui sont-elles organisées ?

Plus de la moitié des professionnels ne répondent pas à la question. Mais nombreuses sont les personnes et institutions citées. 17% des professionnels observent que la mise en place de telles formations est souvent impulsée par le domaine social (la CPAM, le Samu social, la MSA...). 12% pensent que ce sont les diverses associations, (comme le Secours Catholique ou Médecins du Monde) qui proposent ces formations. 10% constatent que les IUFM, les universités ou GRETA organisent également des formations. Chaque secteur détient ses propres formateurs. Ainsi, par exemple, la majorité des professionnels de l'éducation ont des formations proposées par l'académie, l'IUFM ou des universités. L'employeur est aussi un incitateur dans ce domaine de la formation mais, s'il propose ces formations, il ne les rend pas pour autant obligatoires. De même, le Conseil Général, les mairies offrent la possibilité à des professionnels de se former.

Cependant, certains professionnels ne se sentent pas concernés par ces formations ou n'en ressentent pas le besoin. Un professionnel de la santé explique : *"S'occuper de la précarité ne mobilise pas grand monde, c'est pour les assistantes sociales."*

3. Ces formations répondent-elles aux besoins des professionnels ?

Cette question n'a pas soulevé un très grand enthousiasme parmi les professionnels. 65% ne répondent pas ou ne savent pas si ces formations répondent aux besoins et attentes des professionnels. Un tiers seulement considère que ces formations s'accordent à leurs attentes. Mais il faut noter que seulement 3% affirment que ces formations ne répondent pas aux attentes et aux besoins des professionnels. Par contre les professionnels des secteurs de la culture, du logement et de la santé estiment que ces formations répondent à ces besoins. Le peu de réponses et le manque de précision de celles-ci indiquent qu'une véritable réflexion sur la traduction des besoins des professionnels en terme de formations est nécessaire, mais reste encore à effectuer.

4. Ces formations sont-elles suivies par les professionnels ?

Quant à savoir si ces formations sont suivies par beaucoup de professionnels, il semble que la réponse est délicate puisque 67% des professionnels ne le savent pas ou n'ont pas répondu. Nous pouvons nous demander dans quelle mesure un professionnel peut savoir si son entourage suit ou non ces formations proposées.

19% estiment que ces formations sont suivies par beaucoup de professionnels. La majorité des professionnels du secteur social suppose que ces formations sont suivies. Par contre, le secteur de l'éducation est beaucoup moins enthousiaste car 57% des professionnels de ce secteur pensent que ces formations ne sont guère suivies.

5. Existe-t-il une incitation hiérarchique ?

Cette question relative à l'incitation de la hiérarchie ou de l'organisation professionnelle pour les formations suscite ici tout notre intérêt. En effet, si en général 28% pensent qu'il existe une incitation contre 26% qui pensent le contraire, le taux d'abstention à cette question est de 26%. Enfin, 20% ne savent pas s'il existe une incitation de la part de leur supérieur ou de l'organisation professionnelle dans laquelle ils travaillent. Il est clair que le domaine dans lequel le professionnel exerce son métier influence fortement cette réponse. En effet, les domaines de la santé, de la justice et de l'éducation ne connaissent pratiquement pas d'incitation de la part de leur hiérarchie. A contrario, et bien distinctement, 61% des professionnels du secteur social pensent qu'il existe une incitation de leur hiérarchie. Le domaine du logement suit de près la lignée du secteur social.

Quant à quelle forme pouvait prendre cette incitation à la formation, 71% des professionnels n'ont pas répondu à cette question. Toutefois, il ressort que l'incitation de la hiérarchie ou de l'organisation professionnelle peut recouvrir diverses formes : accès à la documentation, participation à des séminaires, des stages ou des conférences. 49% des professionnels de la santé constatent que cette incitation existe sous la forme de formations proposées, mais qui souvent ne sont pas obligatoires. En définitive, ceci nécessite *"une volonté personnelle de s'y impliquer ; on n'impose pas forcément ce type d'approche"*. Dans le domaine de la santé, un professionnel nous raconte que la direction régionale des affaires sanitaires et sociales a demandé que *"la mise en place des permanences d'accès aux soins de santé et des hôpitaux soit accompagnée d'actions de sensibilisation à la précarité des personnes accueillies"*. Il semblerait que cette revendication de formation fasse parfois peur à la hiérarchie puisque *"cela remettrait en cause les fonctionnements, la définition du projet des missions..."*

IV. VERS UNE MEILLEURE REALISATION DU PARTENARIAT

A. "Etre partenaire" des personnes en difficulté, qu'est ce que cela évoque pour vous ?

Cette question a suscité l'intérêt de la très grande majorité puisque seulement 8% des professionnels n'ont pas donné leur interprétation de cette expression. Pour un tiers d'entre eux, "être partenaire" signifie *"ne pas faire à la place des personnes en difficulté mais les accompagner"*. Cette définition a été la plus importante, pratiquement dans tous les secteurs d'activité. Un professionnel pense que c'est *"être avec pour avancer, c'est reconnaître ses compétences, cela demande un changement de regard et d'attitude à l'égard de la personne en difficulté"*. Il s'agit de rendre la personne actrice de son devenir en lui apportant une écoute, un soutien, un accompagnement adapté dans ses démarches. Il faut aider les personnes en difficulté à aller dans le sens où elles veulent aller, définir puis mener à bien leur projet. *"Etre partenaire, c'est évoluer ensemble."*

16% considèrent également qu' "être partenaire", c'est établir une relation de confiance, de respect et d'échanges. Cela est possible si une relation est établie dans la durée avec la personne en difficulté : pour cela, il faut prendre du temps avec ces personnes pour mieux les connaître, les aider à reprendre confiance, et surtout accepter de se remettre en question face aux difficultés rencontrées.

Pour d'autres, c'est écouter pour comprendre et mieux les aider. Cette signification est surtout représentée dans le domaine de la santé : *"Il faut les aider et les accompagner dans leurs démarches."*

Pour les professionnels, "être partenaire" peut également prendre le sens de travail en réseau, c'est-à-dire travailler en concertation avec d'autres professionnels. Ici, la personne en difficulté n'est pas prise en compte, ou à une moindre échelle, dans la réalisation du projet. Le travail en réseau peut être bénéfique mais il ne faut pas oublier de mettre la personne en difficulté au cœur du projet.

Le dernier sens donné, surtout par les personnes étant proches d'ATD Quart Monde, est la relation d'égal à égal.

Un professionnel met l'accent sur le fait que *"le terme est juste car il place la personne en difficulté à égalité avec celui qui aide, et sa liberté est respectée"*.

Un magistrat explique : *"Etre partenaire, c'est croire qu'ils ont un bout de la solution, ne pas savoir pour eux. L'écoute est très importante."* Ce juge nous raconte alors : *"Une personne sous curatelle renforcée était totalement démunie, mais elle venait d'hériter de son père d'une maison à la campagne. Elle voulait y habiter et la garder tandis que la curatelle souhaitait la vendre puisqu'elle ne possédait pas de moyens et encore moins pour l'entretenir. Au cours de l'entretien avec le juge, cette personne a fini par expliquer qu'elle avait promis à son père de ne pas vendre la maison pour la donner à son petit-fils. L'écoute permet alors d'aborder différemment le problème et d'imaginer ce qu'on allait faire de l'argent pour l'avenir du petit-fils."* Le magistrat conclut alors : *"De tels dossiers nécessitent une écoute attentive qui permet de trouver une solution consensuelle."*

Par contre, quelques professionnels ont une vision totalement opposée de celle précédemment énoncée. Certains disent ne pas pouvoir toujours travailler avec les personnes en difficulté. Un professionnel met l'accent sur le fait qu'il ne comprend pas la formulation "être partenaire" car il ne la partage pas et souligne *"qu'aider les autres fait partie de sa mission professionnelle"*.

Pour d'autres, "être partenaire" ne suscite rien si ce n'est "un leurre".

Une personne du social analyse : *"Dans notre travail, cela ne signifie pas être à égalité avec"*

les familles... C'est un constat terrible."

Pour un professionnel du travail : *"Etre partenaire n'évoque rien car nous n'avons pas les mêmes chances de gagner au départ, on n'est pas sur le même pied d'égalité. On a une relation de pouvoir. On est payé pour faire notre boulot et si les personnes peuvent collaborer, elles ne sont pas partenaires."*

Certains estiment qu'ils ne peuvent pas être partenaires des personnes à cause de leur statut de professionnels et du décalage qui existe entre les deux.

"Sommes-nous partenaires ? Nous nous situons dans une démarche professionnelle avec et auprès des personnes en difficulté."

"On ne peut pas être partenaire de personnes en difficulté si on ne partage pas la même difficulté."

Un travailleur du social écrit : *"C'est de la duperie. Nous sommes des travailleurs sociaux ; la personne en difficulté se situe dans un autre champ. La responsabilité du travailleur social est d'être une passerelle, un outil dans ces deux univers. Les personnes en difficulté ressentent ce décalage."*

D'autres pensent que travailler en partenariat représente un obstacle dans leur travail, un frein : *"Maintenant, je suis beaucoup moins libre, j'ai trop de comptes à rendre."*

B. Estimez-vous que l'accueil répond aux besoins des personnes en difficulté?

Seulement 39% des professionnels observent que l'accueil répond aux besoins des personnes en difficulté et 33% disent le contraire ; les autres s'abstiennent de répondre ou ne savent pas. Toutefois, dans les domaines de la santé et du logement, le pourcentage des professionnels qui pensent que l'accueil ne répond pas aux besoins de ces personnes est plus élevé. Dans les autres domaines, les professionnels estiment que l'accueil répond aux besoins des personnes en difficulté.

1. Comment l'accueil est mis en œuvre pour répondre aux besoins de ces personnes ?

Cet accueil doit être individuel et chaleureux. Un accueil souriant et une écoute intense sont des facteurs qui permettent une meilleure connaissance des besoins et de recherches de solutions appropriées. Inévitablement, lorsqu'un accueil comporte le respect et la disponibilité envers les personnes en difficulté, ces dernières, alors en confiance, seront plus à même de se confier. La simplification des démarches et des procédures, la souplesse des RDV et la gratuité des consultations sont autant de facteurs qui permettraient l'établissement d'un meilleur accueil. Un autre point fort souligné dans notre enquête est la création de lieux appropriés tels que des salles pour les parents, une permanence d'avocats, des bureaux isolés qui prendrait enfin en considération l'importance de la confidentialité. Une couverture géographique plus importante, des moyens techniques et matériels corrects seraient susceptibles de répondre d'une meilleure manière aux besoins des personnes en difficulté.

En résumé, comment l'accueil répond-il aux besoins des personnes ?

** Accueil chaleureux, individuel*

** Efficacité du travail*

2. Comment faire pour que l'accueil réponde aux besoins des personnes ?

54% des professionnels ne répondent pas à cette question. Les professionnels qui proposent des solutions expliquent que, pour améliorer l'accueil, il est nécessaire de lui consacrer plus de moyens, de lieux spécifiques, de personnel. Un professionnel du travail souligne : *"L'accueil est très coûteux en effectifs disponibles et les moyens font défaut."* En outre, il est difficile de faire face à ces besoins aussi nombreux que divers et variés. La même demande est exprimée par les professionnels des domaines du social et de la santé

Les professionnels insistent notamment sur *"l'obligation de prendre en charge la question de la personne et d'assurer les moyens pour qu'elle obtienne (soit directement, soit en l'orientant vers le service compétent) ce dont elle a besoin et la réponse qu'elle attend"*. En effet, la personne qui est à l'accueil ne doit jamais laissée quelqu'un sans l'avoir écouté jusqu'au bout et sans donner une suite à sa demande (Rendez-vous, adresse ou information). Ils précisent qu'il faut prendre le temps d'expliquer et de reformuler pour que les choses soient claires. Les qualités professionnelles nécessaires à l'écoute et à l'accueil sont importantes. Les créneaux horaires sont insuffisants car trop réduits. Cet accueil pourrait être amélioré par le biais d'une plus grande écoute et par le souci de partir des démarches des personnes elles-mêmes. Un professionnel du travail s'interroge : *"Comment les joindre avant même de les faire sortir ? Il faut réfléchir aux moyens de faire sortir de chez elles les personnes en difficulté qui restent cloîtrées."*

Le problème lié aux lieux est également critiqué : *"Il faudrait aménager les locaux différemment pour que les personnes puissent jouir d'un minimum d'intimité lorsqu'elles se présentent."* L'importance du lieu où les personnes sont reçues est fondamental. Certains professionnels préfèrent même les rencontrer chez elles ou dans un endroit neutre. Ce temps, cette disponibilité et ce respect, dans l'accueil des personnes en difficulté, permettent un travail plus efficace, et de trouver des réponses à des problèmes...

D'autres réactions concernent le décalage et les préjugés des professionnels envers les personnes en difficulté. *"Notre regard ne doit pas être méprisant mais nous devons reconnaître l'égalité de dignité de tous."* *"Il faut sortir des préjugés des clichés, changer d'état d'esprit."* Un professionnel propose de travailler avec la notion de justice et de se débarrasser de la notion humiliante de charité. Ils soulignent encore ici le fait que les services ne travaillent pas en coopération.

La nécessité de la formation est importante : *"Il faut améliorer la polyvalence et la formation du personnel."* *"Avoir une meilleure formation psychologique, interculturelle, sociologique."*

L'autre point souvent avancé intéresse le domaine de l'administration. Certes, il existe un dysfonctionnement administratif et des procédures excessives, mais il n'en reste pas moins que l'administratif prime sur la relation humaine, ce qui se ressent lors de l'accueil de ces personnes.

Il faut ainsi souligner *"L'uniformisation des réponses."*

Peut être serait-il temps de *"prendre en charge les personnes plus totalement, d'arrêter de les balloter d'un service à un autre, d'une structure à une autre, ce qui leur prend toute leur énergie qui leur serait nécessaire pour avancer."*

Un professionnel de la santé déclare : *"On joue au ping-pong avec eux."*

Une personne travaillant dans le secteur social souhaiterait *"plus de professionnels moins soucieux de leurs "résultats" et de leurs "alliances" entre eux, et qui donneraient bien plus de temps pour la personne."*

En résumé, que proposent les professionnels pour que l'accueil soit amélioré ?

* *Plus de moyens, des lieux spécifiques, réservés aux entretiens*

* *Partir des démarches des personnes*

C. Pensez-vous que l'avis et les aspirations des personnes sont suffisamment pris en compte ?

La moitié des professionnels considère en général que, dans leur environnement professionnel, l'avis et les aspirations des personnes ne sont pas toujours bien pris en compte. 21% pensent le contraire. Les autres n'ont pas d'avis sur la question. Il est par contre à noter que 56% des professionnels de l'éducation et du social pensent que l'avis des personnes en difficulté n'est pas suffisamment pris en compte.

1. Comment l'avis et les aspirations des personnes peuvent être suffisamment pris en compte ?

La moitié des professionnels jugent que les aspirations et avis des personnes ne sont pas suffisamment pris en compte, ce qui explique que 72% des professionnels n'aient pas répondu à la question relative à la traduction de ce vœu.

10% des professionnels pensent que, pour répondre aux attentes des personnes, il faut partir de leurs souhaits et construire le projet avec elles. En effet, *"l'apprentissage ne peut se faire qu'à partir du souhait de la personne"*. Cela sera possible grâce à l'écoute et au respect.

Dans une moindre mesure, l'avis et les aspirations des personnes sont pris en compte grâce à la volonté et à la motivation des professionnels, et grâce à l'établissement de contacts, de visites, des équipements de proximité et enfin, par une plus grande disponibilité.

2. Que faudrait-il faire pour que l'avis et les aspirations des personnes soient mieux pris en compte ?

Les professionnels souhaitent réellement mettre en œuvre leurs compétences afin de mieux examiner et considérer les opinions et envies des personnes en difficulté. 13% des professionnels souhaitent approfondir, mieux considérer et comprendre les besoins, mieux connaître les personnes et partir de leurs besoins. En effet, un professionnel fait remarquer qu'il *"faut s'appuyer sur leurs attentes et besoins, arrêter de leur faire faire les marionnettes"* ou encore *"il faudrait travailler autour de la demande en se ramenant à la réalité du terrain"*.

13% voudraient également améliorer l'échange, l'écoute, la confiance, le respect réciproque pour répondre aux avis et aspirations des personnes en difficulté. Un professionnel souligne : *"Il faudrait les écouter davantage, rendre plus humain les rapports."*

D'autres propositions sont relatives à l'accélération des procédures administratives, une meilleure utilisation de l'argent et sortir des préjugés. C'est ce que relate un travailleur social dans les propos suivants : *"Chaque personne est unique. Les administrations doivent aussi apprendre à s'adapter à la spécificité du public en précarité tout en le responsabilisant. Les démarches administratives sont trop lourdes et complexes."*

D'autres souhaiteraient un réel partenariat avec les familles et ainsi *"éviter de décider pour eux, les consulter plus souvent"*. Un autre propose donc de *"faire remonter leurs désirs et attentes, faire émerger les projets"*.

Les professionnels demandent également plus de moyens, de temps, de travail en réseau et la mise en place de formations. Un professionnel de la santé met en avant l'importance de prendre en compte les avis et aspirations des personnes et que ce soit une priorité dans le service, avoir du temps et plus de professionnels.

En résumé, que faudrait-il faire pour que les avis et aspirations des personnes soient mieux pris en compte ?

- * Mieux considérer et comprendre leurs besoins*
- * Plus d'échanges basés sur la confiance et le respect*
- * Plus de moyens, de lieux d'expression et de temps*

Néanmoins, pour pouvoir mettre en œuvre de telles solutions, encore faut-il disposer de suffisamment de temps, pouvoir être près des gens même si ce n'est pas toujours évident, et bénéficier de formations pour mieux comprendre les besoins.

CONCLUSION : QUELS ONT ETE LES CHANGEMENTS LIES A LA LOI ?

Pour vous et dans votre environnement professionnel, estimez-vous que des choses ont changé depuis le vote?

41% des professionnels considèrent qu'il existe des changements depuis la mise en place de cette loi contre les exclusions, pour eux même et dans leur environnement professionnel. 28% ne savent pas, tandis que 22% estiment que la loi n'a amené aucun changement. 9% ne répondent pas. Il semble que cette loi n'apporte pas une grande satisfaction aux professionnels.⁵

Il est à noter qu'un tiers des professionnels de l'éducation estime que rien n'a changé depuis le vote de la loi. Plus d'un tiers des professionnels de la santé ne peuvent pas dire si la loi a quelque peu modifié la situation. Dans le secteur culturel 5 professionnels sur 7 ne savent pas si la loi a engendré des modifications. La justice, quant à elle, est nuancée dans ses réponses. Les professionnels des secteurs du social, du logement et du travail considèrent majoritairement que la loi a apporté un changement. Il faut noter cependant qu'un petit nombre de professionnels n'ont pas répondu à cette question parce que, ayant débuté leur activité récemment, ils estimaient ne pas avoir assez de recul pour en juger.

Quels ont été les changements ?

34% estiment que la loi a permis le développement de moyens et de dispositifs variés. 15% observent que la loi a engendré une large sensibilisation et une prise de conscience des professionnels et de l'opinion publique. D'autres soulignent que l'application de la loi a révélé que la lutte contre les exclusions était de la responsabilité de chacun. Certains mentionnent également qu'une des conséquences de la loi a été de recenser les différentes exclusions et d'affirmer des droits dont tout le monde peut jouir, doit jouir ! Le lien entre les changements constatés depuis le vote de la loi et la proximité avec ATD Quart Monde est très difficilement perceptible.

"Enfin une loi !!! C'est reconnaître qu'il y a des choses à faire évoluer. La loi, c'est un minimum, elle peut être modifiée et améliorée", déclare un professionnel du social. Cette évaluation va permettre de mettre en avant les répercussions positives de cette loi comme celles plus négatives.

Nombreux sont les professionnels qui pensent que cette loi a permis aux professionnels de prendre conscience de la réalité. Un professionnel de la culture observe : *"La loi est l'affaire de tous. Elle a permis de parler des problèmes des personnes les plus démunies de façon plus naturelle, plus ouverte car dorénavant ce souci n'est plus considéré comme personnel mais celui de toute une société."* Cette loi aurait-elle permis un bouche à oreille pour les demandeurs qui commencent enfin à connaître leurs droits ? Pour les plus pauvres elle confirme le sentiment qu'ils sont respectables et ont aussi des droits.

Quelques professionnels admettent que la loi aura au moins impliqué une sensibilisation de l'opinion publique. Une personne travaillant dans le domaine de la justice déclare que pour elle cette loi reflète *"un état d'esprit, la reconnaissance par l'institution de l'existence des droits pour les populations démunies ; c'est un acquis et un point de départ"*. D'autres considèrent qu'en définitive il y a assez peu de changements dans les faits mais par contre cela a changé l'esprit et les mentalités. Certains sont plus sceptiques, ce qu'illustre ce professionnel de la santé : *"La société est davantage sensibilisée mais est-*

⁵ Mais encore une fois, étant donné l'échantillon réduit des professionnels ayant répondu au questionnaire, ces pourcentages sont à manipuler avec précaution et ne sont pas forcément représentatifs de l'ensemble de ceux-ci.

ce dû à la loi d'orientation ?"

Par contre, cette loi a pu par ailleurs amener des changements plus néfastes. C'est ce que 19% des professionnels constatent en évoquant le décalage entre la loi et la réalité toujours trop fortement présente et les dysfonctionnements nombreux. D'autres reprochent aussi l'augmentation des tâches administratives (bien que celles ci soient nécessaires).

Certains professionnels n'ont pas d'opinions tranchées quant aux répercussions d'une telle loi. C'est le cas de ce spécialiste du monde du travail : *"La loi a entraîné une limitation de la mise à disposition des demandeurs d'emploi à 240H dans les entreprises alors que celles-ci étaient source d'embauche, donc de réinsertion par le travail. Mais la loi a aussi permis l'établissement des mesures ASI."*

Un nombre important de professionnels, notamment de la santé, mettent en avant la mise en place de la CMU, mais critiquent les délais de plus en plus longs. Certes, la CMU est une grande avancée qui a suivi cette loi, bien que tout ne soit pas résolu dans ce domaine.

Une assistante sociale nous donne un exemple : *"Une personne devait porter une prothèse auditive, or un seul appareil est pris en charge ; qu'en est-il de la seconde prothèse ? Bien souvent, la personne ne peut le payer et n'est donc appareillée que d'un seul côté !"*

Un professionnel de la santé nous interpelle : *"Encore trop de personnes débutent leur consultation par "acceptez-vous la CMU ?", ce qui montre qu'il existe encore un grand nombre de professionnels qui la refuse."*

Une personne relevant de la justice pense que la loi a impliqué des changements pour elle mais elle reste dubitative quant aux conséquences sur son environnement professionnel. Elle continue : *"Cette loi est un outil pour moi, des choses existent comme TRACE, mais il y a encore de nombreux problèmes notamment pour le logement."*

Un professionnel du logement pense que les changements résident avant tout *"dans le droit à la sécurité sociale pour tous grâce à la CMU, le numéro départemental lors de l'inscription à l'office département HLM et la création des permanences d'accès aux soins"*.

En résumé, quels sont les changements depuis le vote de la loi ?

- * Développement de structures et de dispositifs
- * Sensibilisation et prise de conscience

Mais :

- * Décalage entre la loi et la réalité
- * Des dysfonctionnements

En définitive, *"des choses ont un peu changé, mais le chemin à parcourir est long. Nous n'en sommes qu'au stade de la sensibilisation..."*

Annexe : Regroupements de points de vue de professionnels dans les secteurs du travail, de l'enseignement, de la santé et du travail social

Le point de vue des professionnels du travail.

19 personnes du secteur du travail ont été interrogées, lors de l'enquête ; une seule était proche du Mouvement ATD Quart Monde. Près de 9 personnes sur 10 ont dit connaître bien ou à peu près la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Dans leur majorité, (8 sur 10), elles rencontrent professionnellement des personnes en difficulté, et pour 7 sur 10 les relations sont plutôt faciles.

Cependant, ces relations pourraient être améliorées par :

“ plus de communication entre les différents dispositifs. La logique n'est pas la même, il faudrait, réciproquement s'interroger ”

“ le problème qui apparaît, c'est l'absence de cohérence et de connexion entre les programmes nationaux comme TRACE et le PAP (projet d'accompagnement personnalisé) ”.

Pour faire leur métier comme ces professionnels le souhaiteraient, ils auraient besoin :

“ de locaux favorisant l'écoute ” car

“ le travail en bureau est mauvais pour recevoir le public le plus marginalisé ”

mais plus encore : *“ d'améliorer les liaisons entre partenaires sociaux ”* et de *“ travailler en réseau pour une meilleure connaissance des difficultés et des besoins, pour moins de perte de temps et d'énergie et pour que les personnes n'aient pas à redire leur vie à chaque fois ”.*

Le travail en réseau c'est aussi

“ une aide mutuelle technique et l'utilisation commune des moyens. Cela permet de créer des actions collectives et c'est rassurant pour les personnes ”.

D'après ces professionnels la loi a eu une influence :

Car *“ elle met en lumière une population très précarisée pour laquelle il faudrait mobiliser des moyens considérables ”*

Mais *“ elle limite la mise à disposition des demandeurs d'emploi à 240 heures, dans les entreprises : celle-ci était source d'embauche et de réinsertion par le travail ”*

Par contre, *“ la mesure renforçant l'ASI (l'Appui Social Individualisé) est positive”.*

En résumé, de quels moyens les professionnels du travail ont-ils besoin ?

- ❖ De locaux favorisant l'écoute
- ❖ Davantage de travail en réseau

Le point de vue des enseignants.

Les enseignants qui ont été interrogés (27 personnes) connaissent, pour un tiers, bien ou à peu près la loi d'orientation contre les exclusions et, dans la même proportion, pensent que leur entourage professionnel connaît bien ou à peu près cette loi. Plus d'un tiers se dit proche du Mouvement ATD Quart Monde.

Quant à l'ensemble des questions posées, deux grandes opinions apparaissent :

- Il faudrait faire quelque chose, mais on n'a pas le temps ou la connaissance, et le peu qui est fait vient d'initiatives ou d'engagements personnels. Ces enseignants souhaitent une meilleure coopération avec les autres intervenants sociaux. C'est l'opinion majoritaire (2/3 des réponses).
- L'autre groupe pense que ce n'est pas vraiment la mission des enseignants de s'occuper des problèmes sociaux: il n'est pas ressenti comme légitime d'aborder ces questions surtout avec des familles qui ont eu des difficultés scolaires.

Quelques réponses ou réactions lors de l'enquête représentent l'opinion des ces deux groupes:

1^{ère} opinion :

L'amélioration des relations avec les personnes en difficulté c'est :

“ dans une classe, des effectifs moins importants ”

“ par un travail d'équipe qui prenne en compte les difficultés familiales, sociales, scolaires des élèves ”

“ une plus grande disponibilité de temps ”

“ lever le voile, légèrement, sur le secret professionnel, rencontre avec les services sociaux ”.

Pour aider à mieux connaître la situation des personnes démunies, il faudrait :

“ une communication entre les enseignants, les infirmières et les assistantes sociales ”

“ un travail en synergie des différents professionnels intervenant dans le quartier ”

“ il nous faudrait rencontrer un interlocuteur, un médiateur lors d'une situation difficile ”.

“ une vision plus globale, un croisement de regards ”

“ une indispensable présence de liens pour travailler en partenariat ”.

Mais faire son métier comme on le souhaiterait à l'égard des personnes en difficulté nécessite :

“ beaucoup d'investissement personnel ”

“ une certaine autonomie des équipes par rapport à la mise en place des projets de l'école ”

“ la volonté d'aller à l'écoute des personnes ”

“ créer une relation de confiance, un rapport d'égalité dans les relations pour qu'elles conservent leur dignité ”

“ le partenariat consisterait à bien associer le parent dans l'acte éducatif, auprès de l'enfant. Ne pas se substituer à lui mais l'écouter, le connaître pour établir des relations permanentes ”

“ être à côté des familles (ce qui est différent de savoir tout et de décider pour elles) ”.

Il faudrait aussi pour que l'accueil réponde aux besoins des personnes en difficulté :

“ avoir des lieux spécifiques pour recevoir les parents d'élèves, avoir une meilleure formation (psychologique, interculturelle, sociologique) ”

“ changer d'état d'esprit, sortir des clichés ”.

2^{ème} opinion

Les obstacles pour "toucher" suffisamment les personnes les plus en difficulté sont exprimés ainsi :

“ mon statut d'enseignante peut bloquer certains parents qui ont eu une scolarité difficile ”

“ crainte de m'éloigner de ma mission professionnelle ”

“ les contacts demeurent parfois trop superficiels et forcément liés à l'activité d'enseignement ”

“ on ne s'occupe pas assez des difficultés sociales, on pense qu'il y a des gens pour s'en occuper et que l'on n'est pas obligé de les prendre en compte ”

“ il est difficile d'aider les gens quand ils ne sont pas demandeurs. Je ne prends pas le risque de violer leur intimité ”

“ J'ai du mal à orienter pour certains souhaits, le logement par exemple ”.

La liberté et les moyens pour soutenir les personnes en difficulté sont parfois limités :

“ j'interviens dans le groupe de suivi et d'accès aux droits de ma région, mais je me fais casser par la référente Rmiste car ce n'est pas mon travail mais le sien, elle a peur que je lui prenne ses pauvres ”

Un enseignant répond ainsi à la question concernant le sens donné à "être partenaire" :

“ pas de réponse, question pas adaptée pour un enseignant ”.

En résumé, les enseignants expriment deux opinions

- ❖ Il faut faire quelque chose mais nous n'avons pas le temps ou la connaissance
- ❖ Nous ne sommes pas ressentis comme légitimes pour nous occuper des personnes en difficulté.

Le point de vue des personnels de la santé.

72 personnes ont répondu au questionnaire. La moitié était des agents de la CPAM, et 4 sur 10 des médecins. Ils semblent très concernés par la lutte contre les exclusions puisque 9 sur 10 d'entre eux rencontrent des personnes en difficulté et que la moitié dit connaître la loi d'orientation de 1998 à peu près ou bien. Une personne sur quatre se dit proche du Mouvement ATD Quart monde.

La mise en place de la loi a permis:

“ une prise de conscience que la pauvreté existe en France sans aller la chercher dans d'autres pays ”.

“ La précarité devient un souci commun à tous mais il existe peu de dynamique dans le changement des pratiques ”.

“ la CMU a nettement amélioré l'accès aux soins ”.

Les réponses aux différentes questions se regroupent autour de quatre axes qui permettraient d'améliorer la lutte contre les exclusions :

1) De meilleures conditions extérieures.

Le manque de temps est le plus souvent cité:

“ suffisamment de temps pour discuter avec les personnes, possibilité de faire des visites ”

“ salle d'attente trop pleine, manque de disponibilité ”.

Les difficultés administratives sont également mentionnées :

“ il faudrait moins de paperasserie ”

“ il existe trop de lenteur administrative ”.

2) L'attitude des personnes en difficulté.

“ Le passé des familles qui ont connu des placements pèse lourd. Elles ont beaucoup de mal à accepter la main tendue du professionnel à cause de ce qu'il représente non pas en tant que personne mais en tant que professionnel ”.

“ Ces personnes ne se présentent pas par ignorance, manque d'habitude ou peur ”.

“ Elles ne viennent à nous que dans l'urgence ”.

“ Elles ont tellement d'amour propre et de honte qu'elles ne parviennent pas jusqu'à nous ”.

“ Elles se replient sur elles-mêmes ”.

“ Deux mondes nous séparent, eux ne peuvent pas se mettre à ma place et vice versa ”.

“ Tout dépend des personnes, il faut qu'elles osent exprimer leurs souhaits réels, leurs besoins, leurs attentes ”.

3) La nécessité de travailler en réseau.

“ Il nous faut l'aide de tous nos partenaires et une meilleure connaissance des structures susceptibles de les aider ”.

“ Je souhaite une coopération entre les assistantes sociales, les bénévoles et nous ”.

4) Le développement de qualités personnelles.

“ Tout réside en une confiance mutuelle et en l'écoute de ces personnes. Il ne faut jamais s'imposer ”.

“ Il faut se mettre au niveau de son interlocuteur. La base est avant tout une bonne écoute afin de comprendre la situation de l'autre ”.

“ Instaurer un lien de confiance, les professionnels sont avant tout dans la suspicion ”.

“ Accepter que les personnes n'aient pas les mêmes repères que soi ”.

“ Ecoute mutuelle, respect réciproque, reconnaissance du rôle et du savoir de chacun ”.

“ En respectant toutes les personnes ”.

“ Par une plus grande disponibilité, en réfléchissant à leur implication dans tous les actes qui les concernent, notamment dans le cadre de la protection de l'enfance ”.

“ Etre persuadé que l'autre a les mêmes droits que moi et qu'il participe à leur mise en œuvre ”.

“ Etre partenaire c'est se rencontrer de personne à personne et non de professionnel à client : Chacun a un savoir, c'est un échange de savoirs ”.

En résumé, les professionnels de la santé souhaitent

- ❖ Plus de temps
- ❖ Des relations avec les personnes en difficulté moins dans l'urgence
- ❖ Un travail en réseau

Le point de vue des travailleurs sociaux.

96 personnes ont été interrogées dont principalement des assistantes sociales et des travailleuses en économie sociale et familiale. Une personne sur 5 est proche du Mouvement ATD quart Monde. Près de 9 sur 10 de ces travailleurs sociaux ont une connaissance (à peu près ou bien) de la loi contre les exclusions.

Ils pensent globalement que la loi a amélioré la lutte contre l'exclusion :

“ plus grande sensibilisation de l'opinion publique et des professionnels surtout ”

“ cette loi a au moins le mérite de recenser toutes les formes d'exclusion et d'apporter quelques solutions, en matière de logement, de surendettement, des instances ont été créées et des fonds sociaux ”

“ on passe des droits déclaratifs à des droits plus réels ”

“ le programme TRACE et la CMU mais tout n'est pas résolu ”

“ davantage d'actions de groupe ”.

7 sur 10 des travailleurs sociaux interrogés ont des relations faciles avec les personnes en difficulté; s'ils ressentent un problème, ils le relativisent ainsi:

“ il existe fréquemment de l'agressivité, du rejet vis à vis de ce que je représente. Même si je vis mal cette agressivité, je la comprends ”.

Malgré tous ces points plutôt positifs, ils sont très nombreux à répondre à toutes les questions portant sur des améliorations possibles dans leur pratique professionnelle. On a l'impression que tous savent ce qu'il faudrait faire (et qu'ils font déjà en partie) et qu'ils ont bien conscience des entraves qui empêchent l'action "idéale".

Ils sont dans une relation en tête à tête qui est jugée néfaste pour les deux : le professionnel et l'utilisateur ; c'est d'ailleurs pour cela que presque tous acceptent la présence d'une tierce personne, au moins dans un premier temps :

“ la tierce personne favorise la réussite du rendez-vous. C'est un médiateur nécessaire dans une relation duelle, directe qui effraie ”

“ je souhaite des rencontres autres qu'à l'intérieur d'un bureau, il faut favoriser des rencontres par le biais d'ateliers ou des rencontres en groupe ”

“ il faut des actions collectives qui permettraient l'expression hors de la relation duelle, travailleur social, usager, avec l'image du travailleur social apporteur de solutions ”

Ces actions collectives ne sont pas toujours faciles à réaliser :

“ par manque de temps, je n'arrive pas à organiser le travail collectif que je voudrais faire ”

“ les actions collectives, c'est du travail sur le long terme qui crée un climat de confiance mutuelle et le plaisir de se rencontrer ”

En plus des actions collectives, il faut un travail en partenariat avec d'autres professionnels ou avec des bénévoles :

“ le réseau est une nécessité, on a besoin d'être aidé pour être aidant ”

“ il faut le partage des compétences, la notion de relais sur des situations difficiles ”

“ une équipe pluridisciplinaire permet d'apporter un maximum de réponses en fonction des formations de chacun ”.

“ je souhaite un partenariat et un réseau associatif fort ”

“ que les associations qui sont sur le terrain, nous fassent remonter les souhaits réels des personnes démunies ”.

En effet, les travailleurs sociaux disent souvent combien il est difficile de savoir exactement ce que les personnes en difficulté souhaitent :

“ devant un travailleur social, ils n'osent pas être eux-mêmes ”

“ apparaissent toujours en premier lieu les besoins “ normaux ”. Ensuite, viennent les besoins exprimés plus tard, après une mise en confiance ”

“ les besoins apparents, matériels on repère, mais les besoins relationnels, de vie sociale c'est plus subjectif. C'est toute la difficulté du travail ”

Mais pour les personnes les plus démunies c'est surtout la rencontre qui est difficile :

“ nous n'avons pas assez d'espace et de personnes pour prendre le temps d'écouter les personnes les plus en difficulté, c'est à dire celles qui ne demandent plus rien ”

“ les personnes qui connaissent des difficultés ne sont pas prêtes à saisir le soutien ”

“ ces personnes ne sont pas toujours les plus demandeuses. C'est quand la situation sera la plus dégradée que je pourrai intervenir ”

“ elles n'osent pas demander l'intervention à leur domicile. Peur de ce qui sera transmis et par conséquence peur d'un éventuel placement d'enfants ”.

Les travailleurs sociaux précisent ce qui doit être fait pour mieux lutter contre les exclusions :

“ il faut aller au devant des plus démunis, aux endroits où ils vivent ”

“ c'est en apportant des réponses adaptées, en améliorant les pratiques professionnelles (être à l'écoute, ne pas être dans le jugement, accepter l'autre, savoir être humble tout en étant professionnel ”

“ l'écoute, le respect de la personne telle qu'elle est, avec ses normes et ses valeurs, cela facilite toujours la communication ”

“ il faut le respect de la personne, lui accorder le temps nécessaire, le vouvoiement et l'application d'un même règlement pour tous (pas de traitement de faveur) ”.

“ aider la personne dans sa globalité, cela permet d'avoir plus de connaissances sur la personne ”

“ la capacité d'évaluer globalement la situation, ne pas balader l'usager de l'un à l'autre ”

“ réponse globale aux problèmes rencontrés ”

En réponse à la question "le travailleur social peut-il être partenaire des plus démunis ?" :

- Quelques-uns en doutent :

“ Etre partenaire c'est un leurre ”

“ on ne peut pas être partenaire de personnes en difficulté, si on ne partage pas la même difficulté ”

“ dans notre travail cela ne signifie pas être à égalité avec les familles, c'est un constat terrible ”.

- Pour d'autres, c'est possible :

“ faire, accompagner, respecter, écouter ”

“ pas de rapport de force, il faut pouvoir partir de la personne, de ses capacités, de ses choix, évoluer ensemble ”

“ tout projet ne se conçoit que si chacun est acteur ”.

En résumé, les travailleurs sociaux pensent que

- ❖ Il faut des actions collectives
- ❖ Un travail en réseau
- ❖ Aller au devant des plus démunis où ils vivent.