

La dignité humaine des personnes en situation de pauvreté victimes de la maltraitance institutionnelle

C'est un « terrible paradoxe » que met en lumière le Rapport rendu public par *ATD Quart Monde France*, le 19 septembre 2024¹, qui montre et dénonce la « maltraitance institutionnelle » dont sont victimes les personnes en situation de pauvreté. C'est une problématique dont nous avons déjà traité dans cette revue² et à laquelle l'article de doctrine signé, dans ce numéro, par deux collaborateurs du *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale* fait écho, de manière frappante³.

Alors que toutes les assemblées élues, à tous les niveaux de pouvoir, viennent d'être renouvelées en Belgique et au moment où se constituent les nouveaux exécutifs, comment les responsables politiques prendront-ils en mains ce défi particulier lié au combat contre la pauvreté qu'ils soutiennent mener avec plus ou moins de conviction ?

Le rapport français que nous vous invitons à lire rejoint le constat alarmant fait aussi en Belgique selon lequel les organismes publics (qu'ils soient fédéraux, communautaires ou régionaux) censés aider les personnes en situation de pauvreté, les « enfoncent » dans cette situation en multipliant les procédures complexes, les conditions d'accès, privilégiant parfois exclusivement le tout numérique qui justifierait la disparition des guichets et partant, des contacts humains.

Ce document multiplie les exemples et les témoignages de personnes mais aussi de professionnels aux termes duquel on peut s'inquiéter de la méconnaissance par les pouvoirs publics de ce phénomène. Il

présente aussi des pistes de solutions, comme le font d'ailleurs aussi les deux auteurs de l'article que nous publions dans ce numéro.

Disparition des permanences, démarches dématérialisées, « alors que plein de monde ne sait pas allumer un ordinateur ». Lorsqu'un lieu public est encore accessible, beaucoup d'utilisateurs se plaignent de ce qu'il « faut débattre sa vie et que les personnes derrière entendent tout ». Pour toucher certains revenus (comme en Belgique, les allocations familiales, certaines aides fournies par les CPAS, la garantie de revenu aux personnes âgées « GRAPA », les aides au logement, ...), il faut actualiser régulièrement les données sous peine de voir suspendues ces aides voire, en cas de trop perçu, de devoir les rembourser parfois immédiatement.

L'expression de « maltraitance institutionnelle » pourrait paraître excessive si elle ne mettait hélas en évidence combien ces dysfonctionnements non seulement aggravent des situations matérielles déjà compliquées mais, pire, comment elles génèrent colère, honte, découragement, isolement, problèmes de santé. En d'autres mots, il y va en réalité d'une série d'atteintes à la dignité humaine des personnes précarisées.

Les causes et les mécanismes de maltraitance sont multiples : manque de moyens humains, restrictions budgétaires, choix politiques hésitants, pléthore d'organismes dont les compétences partagées sont souvent incomprises des usagers, dysfonctionnements à quoi s'ajoutent la méfiance à l'égard des pauvres,

¹ <https://www.atd-quartmonde.fr/communiqués-de-presse/stop-a-la-maltraitance-institutionnelle-aidantes-et-maltraitantes-le-terrible-paradoxe-des-institutions/>

² Depuis le premier numéro paru en 2021 mais encore, notamment les numéros 2/2021, 4/2022, 1/2023 et 3/2024.

³ F. Demonty et H. Van Hootegem, *Lutter contre le non-recours aux droits pour les rendre plus effectifs*.

la méconnaissance de leurs conditions réelles d'existence, le tout alimenté par des préjugés à leur rencontre.

Les professionnels « publics » qui travaillent dans les organismes chargés de fournir des aides sont de plus en plus démotivés et épuisés, le recrutement s'avérant difficile, ce qui conduit à un traitement dépersonnalisé et inadapté aux besoins réels des personnes en situation de pauvreté. La lutte contre la fraude est aussi symptomatique du regard porté sur ces dernières. On peut lire dans le rapport français *ATD Quart Monde* : « Les bénéficiaires du *RSA*⁴ sont sans doute la population la plus contrôlée, alors que rien ne montre qu'ils font plus d'erreurs ou de fausses déclarations. La fraude aux aides sociales est ainsi très bien détectée, bien mieux que la fraude aux cotisations sociales [travail au noir] et que la fraude fiscale, alors que celles-ci représentent un manque à gagner trente à quarante fois supérieur pour l'État ». Ce qu'illustrent aussi les auteurs de l'article de doctrine publié dans cette revue.

Peut-on espérer qu'avec le renouvellement récent de toutes les assemblées élues et la mise en place de nouveaux exécutifs, on puisse remettre de l'humain dans les services publics chargés de l'accompagnement des personnes en situation de pauvreté et que soient garanties des aides institutionnelles réelles et adaptées ? Et ceci quelle que soit la situation de vie à l'origine de cette précarité : elle peut frapper les mineurs, les personnes isolées, les personnes âgées, les étrangers, les familles monoparentales, les personnes sans domicile fixe ou sans travail.

Et espérer enfin que notre devoir citoyen ne s'arrête pas à un isolement mais qu'il implique un devoir de vigilance et de participation effectives à ce combat pour plus de dignité humaine.

Marie-Françoise Rigaux
*Référendaire émérite à la Cour
constitutionnelle de Belgique
Professeure émérite à l'Université Saint-
Louis Bruxelles*

⁴ Revenu de solidarité active, équivalent du revenu d'intégration sociale (*RSI*) en Belgique.