

MASTERPLAN - JOUR 2 (15.05.2023)

GROUPE 4 - LES MÉCANISMES DE VIOLENCE ET D'INJUSTICE INSTITUTIONNELLE

Typologie des ressources pour lutter contre les violences institutionnelles :

L'outillage des travailleur.euse.s sociaux.ales

Formation initiale

- Développer une posture empathique
- Compréhension de la demande
- Respect des personnes et de la diversité
- Application des droits
- Être à l'aise sur le terrain
- Comprendre et lutter contre les discriminations (raciales, sexistes, etc.)
- Intervention de pairs-aidants/ayants droit dans les écoles ?

Formation continue

- Promouvoir la formation continue
 - Prévoir systématiquement du temps consacré à la formation dans les fiches de poste et respecter ce temps
 - Pour les jeunes et les ancien.ne.s travailleur.euse.s
- Accès aux droits – rouages du système
- Laisser place à la vision neuve qu'apportent les nouveaux.elles travailleur.euse.s dans les institutions
- Insuffler le changement et permettre l'innovation
- Transmission horizontale de bonnes pratiques
- Formations pratiques directement sur le terrain

Supervisions/intervisions

- Prévoir systématiquement du temps de supervision dans les équipes
- Prévoir du temps de réflexion en équipes sur les mécanismes structurels dans elle est sont porteuses
- Inciter les institutions à l'introspection

(Réseau)

- Prévoir des moments de rencontre inter-institutionnels afin de favoriser le travail en réseau des équipes

- Avoir des personnes relais internes ou externes à l'institution spécialisées dans l'accompagnement de publics spécifiques (ex. violences conjugales, assuétudes, santé mentale, TDS, etc.)
- Faire des permanences inter-institutions
- Prévoir des moments de rencontres entre professionnel.le.s autour de situation ou de suivis plus complexes
- Organiser des journées porte ouverte et des journées d'immersion dans d'autres institutions

La voix des ayants droits

À l'intérieur des institutions

- Faire face à l'opacité des procédures administratives ou des procédures d'une institution en général
 - Mise en place d'un bon système de gouvernance
 - Laisser place au contre-pouvoir et aux associations d'ayants droit
 - Rendre intelligible ce qui se passe
- Représentativité des ayants droit et/ou de pair.e.s-aidant.e.s dans les CA
- Activer des conseil communautaire/réunion de locataire de manière systématique dans les institutions
- Laisser une place aux ayants droit dans la construction des dispositifs
 - Relais voix des ayants droit ?
 - Identifier des organisations et des services relais favorisant la voix des ayants droit avec lesquels travailler ?
- Penser les règles institutionnelles avec les personnes
- Sonder les usagers de manière régulière sur la manière dont le séjour est vécu
- Monitoring de la place laissée à la voix des ayants droit dans les institutions

Pair-aidance

- Inclure les pair-aidants dans les équipes
- Rôles du pair-aidant
 - Réaligner le dispositif à la réalité
 - Adapter les modes d'intervention
 - Renforcer les liens de confiance avec les ayants droit
 - Etc.
- Formation existante :
 - SMES : <https://smes.be/wp-content/uploads/2023/01/PAT-NV.pdf>
 - Université de la pair-aidance à Mons : [Formation "Pair-aidance" 2021 - UMONS - Sciences de la Famille](#)

Collectifs indépendants

- Favoriser la création et le soutien de collectifs d'ayants droit indépendants aux institutions
 - Ex. Syndicat des Immenses, Front des SDF, la Voix des Sans-Papiers, etc ?

L'accès aux droits

- Uniformiser les démarches administratives (CPAS, Communes, etc.)
- Simplifier les procédures administratives, pour les ayants droit et les travailleurs sociaux
- Créer des outils à destination des publics présentant des difficultés de compréhension des démarches à suivre (par exemple, à cause de la langue)
 - Favoriser les communications visuelles ?
 - Eviter le jargon administratif
- Avoir des options de démarchages administratifs hybrides (en présentiel, avec une vraie personne, et en distanciel pour ceux qui le préfèrent)
- Solliciter des bénévoles, écrivain public, maison de quartier pour accompagner les ayants droit dans les démarches administratives

Les dispositifs de protection des ayants droit

- Monitorer ce qui peut faire obstacle à l'accès dans les institutions
- Sonder les usagers de manière régulière sur la manière dont le séjour est vécu
- Soigner l'accueil dans les institutions
 - Dès que la personne arrive, on explique les règles, comment fonctionne la maison/la structure et on lui donne le ROI directement
 - Elle peut poser des questions, rebondir sur le ROI
 - Harmoniser l'accueil
 - Procédures de plainte connues et distribuées dès l'entrée de la personne dans l'institution en interne ou au niveau des pouvoirs subsidiaires
- Développer et expliquer la procédure de plainte
 - Au sein même de l'institution (ex. 1) auprès de la coordination, 2) confrontation avec le travailleur social, 3) médiation avec toutes les parties
 - En externe (ex. auprès du pouvoir subsidiaire)
- Avoir une personne de confiance au sein de l'institution (ou extérieure) pour le dépôt de plainte (entre usagers, envers l'institution ou des travailleurs)
- ROI : prévoir un règlement de base harmonisé / normalisé pour les centres de mêmes types. Puis possibilité d'ajouter des règles spécifiques aux centres qui soient utiles aux ayants droit (plus grande compréhension des bénéficiaires) : garantir plus d'humanité.
- Avoir un bureau indépendant (ASBL ou ONG) pour porter plainte « simplement »
- Système de tuteur, pair-aidant ou personne de confiance
 - Référent pair-aidant entre l'institution et l'ayant droit qui fait relai
 - Personne de confiance dans les institutions pour faire relai pour les plaintes
- Monitorer la qualité des institutions
- Mécanisme de témoigner anonymement de violences vécues afin de publier un rapport
 - // Ligue des Droits Humains
 - // Unia : <https://www.unia.be/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-annuel-2022>

La sensibilisation du grand public

- Mobiliser les médias sur les questions de fond concernant la privation de chez soi car ils sont très générateurs d'idées reçues
- Être en lien/ancré avec les comités de quartiers pour faire comprendre les enjeux (PCS, Maison de jeunes...)
- Prévoir des modules de sensibilisation dans les écoles
- Ancrer les institutions d'aide dans les quartiers

Le bien-être des travailleur.euse.s sociaux.ales

Lié aux conditions de travail

- Permettre la déconnexion des équipes (ex. en prévoyant d'office un téléphone professionnel)
- S'assurer de la sécurité des équipes
- Prévoir du temps pour les équipes pour débriefing, aux professionnel.le.s de prendre de responsabilités et instaurer un climat de confiance et de bienveillance dans l'équipe
 - Permet le travail au cas par cas (ou plutôt au personne par personne)
- Faire en sorte que le staff reste et empêcher le turn over des équipes
 - Reconnaissance et la revalorisation du travail social (via par exemple l'indexation des salaires, la qualité des contrats, les packages salariaux plus attractifs, etc.)
- Donner une dimension plus politique à son travail plus militante

Lié à la qualité de l'accompagnement

- Quitter la logique de productivité et assigner davantage de temps à l'écoute
 - Laisser place au dialogue avec la personne et prendre conscience des cause du non-recours, éviter la perte de la confiance en soi des usager.e.s qui peuvent être infantilisés
 - De manière générale, travailler la confiance en soi, en l'autre et en l'avenir
- Partir du besoin de chacune des personnes accueillies et de ses ressources: vers un accompagnement à la carte
- Quand le service le permet, minimiser la procédure d'entrée / accès en mettant le focus sur l'accueil
 - Revaloriser le temps d'accueil
- Prévoir de la multidisciplinarité dans les équipes sociales, ou prévoir des équipes mobiles (type santé mentale)

Lié aux infrastructures

- Repenser les lieux d'accueil et valoriser le temps d'accueil
 - Rendre les lieux d'accueil plus humains, plus petits, etc.
 - Décentraliser, faire davantage d'antennes plus petites dans les CPAS, par exemple

- Taille des hébergements : dans des centres de 100 personnes ou 10 personnes, la violence/les conflits communautaires ne sont pas les mêmes
- Décentralisation des structures d'hébergements vers des structures à taille humaine
- Réaliser une étude sur les couts (financiers et humains) sur la diminution des tailles des structures
- Prévoir des solutions d'hébergement (alternatives?) pour les personnes qui consomment
- Création de maison de repos et de soin pour les personnes sans-chez-soi
- Diminuer le temps d'attente pour entrer en cure pour les consommateurs désireux de faire un sevrage et d'entrée dans les hôpitaux psychiatriques