

# RÉSISTANCES

LE JOURNAL DU REFUS DE LA MISÈRE



17 octobre 2025

## JOURNÉE MONDIALE DU REFUS DE LA MISÈRE



### C'EST QUOI LA JOURNÉE MONDIALE DU REFUS DE LA MISÈRE ?

Née de l'initiative de Joseph Wresinski, fondateur d'ATD Quart Monde, et de plusieurs milliers de personnes de tous milieux qui se sont rassemblées sur le Parvis des Droits de l'Homme à Paris le 17 octobre 1987, cette journée est officiellement reconnue par les Nations Unies depuis 1992.

Partout dans le monde, elle a pour objectif de donner la parole aux personnes directement concernées par la pauvreté sur les conditions indignes qu'elles vivent, sur leurs résistances quotidiennes, leurs rêves et leurs envies. Cette journée est également l'occasion de rappeler que la misère est une violation des droits humains.

### ÉDITO

## Agir ensemble contre la maltraitance institutionnelle

La discrimination, le rejet, la disparition des guichets au profit de la numérisation s'appuient sur la persistance d'idées fausses sur la grande pauvreté : « On peut gagner plus avec le RSA qu'avec le SMIC », « Les pauvres sont des fraudeurs, il faut les contrôler », « Les pauvres ne savent pas gérer leur argent, ils sont responsables de leur situation »... Cela complexifie l'accès aux droits élémentaires pour les personnes qui vivent la grande pauvreté au quotidien.

Ainsi, lorsque l'on est allocataire du RSA, comment aller à une convocation de France Travail le 15 du mois, pour rencontrer un conseiller, alors que l'on n'a plus un euro dans le porte-monnaie pour régler le ticket de transport en commun ? Le dilemme est grand pour cette allocataire du RSA : « Si je voyage sans ticket, je risque une amende, mais si je n'y vais pas je risque d'être radiée. Et, du coup, je ne pourrai plus payer mon loyer alors que déjà je n'arrive pas à me nourrir sans aller aux distributions alimentaires dès la moitié du mois. »

Acceptons-nous vraiment que des millions d'adultes, de jeunes et d'enfants soient ainsi maltraités dans notre pays ? Les professionnels eux-mêmes subissent cette maltraitance institutionnelle, avec la diminution des moyens à leur disposition pour assurer accueil, proximité et facilitation de l'accès aux droits. Ils et elles alertent sur l'accumulation de réformes qui les éloignent de leur mission première : l'accompagnement humain.

Si l'État et les collectivités territoriales sont les premiers responsables, nous devons plus que jamais être unis. Chacune et chacun d'entre nous peut agir. Là où nous sommes au quotidien, dans nos quartiers, nos lieux de travail, de culture, dans les transports, ne laissons pas mettre de côté les plus défavorisés : prenons le temps de bâtir avec eux.

Nous avons besoin de chacune et chacun. Ensemble, luttons contre la maltraitance institutionnelle.

### LES 27 ORGANISATIONS SIGNATAIRES

Christian Drouet, président de 82-400 Solidaires ; Christine Mariotte, présidente de l'AGSAS (Association des groupes de soutien au soutien) ; Pascale Ribes, présidente d'APF France handicap ; Christian Wodli, président de l'Archipel des Sans-Voix ; Olivier Morzelle, président d'ATD Quart Monde ; Xavier Gay, président de Benenova ; Paul Israël, président du CCSC (Comité chrétien solidarité chômeurs) ; Marcel Rémon, directeur du Ceras (Centre de recherche et d'action sociales) ; Marylise Léon, secrétaire générale de la CFDT (Confédération française démocratique du travail) ; Sophie Binet, secrétaire générale de la CGT (Confédération générale du travail) ; Didier Minot, président du Collectif Changer de Cap ; Bruno Morel, président et Tarek Daher, délégué général d'Emmaüs France ; Élina Dumont, vice-présidente du Comité de la Rue d'Entourage ; Pascal Brice, président de la Fédération des acteurs de la solidarité ; Jean-François Julliard, directeur général de Greenpeace France ; Bernard Devert, président de la Fédération Habitat et Humanisme ; le comité d'animation collégial de l'ICEM-pédagogie Freinet ; Marielle Ménard, présidente nationale de la JOC (Jeunesse ouvrière chrétienne) ; Prisca Berroche, déléguée générale de La Cloche ; Nathalie Tehio, présidente de la LDH (Ligue des droits de l'Homme) ; Pierre-Edouard Magnan, président du Mouvement national des chômeurs et précaires ; Alain Refalo, porte-parole du Mouvement pour une alternative non-violente ; Cécile Duflot, directrice générale d'Oxfam France ; Anne Géneau, présidente des Petits Frères des Pauvres ; Didier Duriez, président du Secours Catholique-Caritas France ; Laurent Grandguillaume, président de Territoires zéro chômeur de longue durée ; Daniel Golberg, président de l'Uniojss.

# RÉSISTER

## À LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

### Un appel à l'action

La maltraitance institutionnelle peut toucher l'ensemble de la population. Pourtant, ses conséquences sont plus graves et durables pour les personnes en situation de pauvreté. L'accumulation de procédures déshumanisantes, de délais interminables, de préjugés ou d'erreurs administratives les invisibilise, les isole et les abîme. Cette maltraitance institutionnelle touche aussi les professionnels qui ne peuvent pas réaliser leur travail dans des conditions correctes et perdent parfois le sens de leur mission.

Mais face à ce constat alarmant, des solutions voient le jour, partout en France. Certaines propositions ne dépendent pas nécessairement de moyens financiers importants et pourraient être mises en place à court terme. L'objectif est d'aboutir à des changements concrets, un accès aux droits effectif pour tout le monde, en s'appuyant sur le vécu et la participation des personnes très pauvres.

### REMETTRE DE L'HUMAIN DANS LES SERVICES PUBLICS

À Dunkerque, un Croisement des savoirs et des pratiques a été organisé pour réfléchir à la réorganisation d'un centre d'accueil de jour pour les personnes sans domicile fixe. Portée par la Fédération des centres sociaux, ATD Quart Monde et plusieurs partenaires locaux, cette démarche avait pour but de favoriser le dialogue entre savoirs issus de la pauvreté et savoirs professionnels. L'enjeu : améliorer les conditions d'accueil et d'accompagnement.

Une soixantaine de personnes, dont une quinzaine vivant dans la rue, se sont ainsi réunies régulièrement de novembre 2023 à avril 2024 pour échanger sur leurs différentes visions de ce que doit être un centre d'accueil de jour. Elles ont

réfléchi à la manière d'offrir de meilleures conditions d'accueil et de travail, que ce soit pour les personnes sans domicile fixe ou pour les professionnels. **L'objectif était également de renforcer l'accès aux droits, de répondre aux besoins essentiels exprimés par les usagers et d'explorer les solutions envisageables pour que toutes et tous se sentent écoutés et considérés.**

Ces discussions ont abouti à des recommandations concrètes telles que la mise en place d'une formation à l'écoute des personnes accueillies pour les professionnels et la création de nouvelles permanences autour des questions de santé.

#### PAROLES DE CELLES ET CEUX QUI RÉSISTENT

« Quand les personnes arrivent dans les Centres communaux d'action sociale, elles viennent souvent avec une petite demande, par exemple l'aide alimentaire. Mais si on sait les faire parler, on se rend compte que, derrière la petite demande, il y a souvent beaucoup plus. Il ne s'agit pas seulement d'avoir un bel accueil, mais aussi d'avoir du personnel qui soit sensibilisé et formé à cet accueil. Si on reçoit mal la personne, forcément il y aura de l'agressivité, forcément elle n'aura pas envie de revenir et forcément on ne pourra pas l'aider. »

Extrait du débat *L'accueil des publics, un moment clé pour nouer une relation de confiance pour la collectivité*, organisé le 19 novembre 2024 au Salon des maires, à Paris.

#### PAROLES DE CELLES ET CEUX QUI RÉSISTENT

« La co-formation avec des personnes en situation de pauvreté me donne l'envie de saisir les espaces dont nous disposons aujourd'hui, sans attendre que des murs soient déplacés. »

Une formatrice en travail social lors de la présentation des premiers résultats de la recherche FACE, en juillet 2024.

### SE FORMER ENSEMBLE POUR FAIRE ÉVOLUER LES INSTITUTIONS

Au sein des Instituts régionaux de travail social de Perpignan, de Reims ou encore de Caen, des étudiants, des professionnels, des formateurs et des personnes en situation de pauvreté participent depuis plusieurs années à une démarche de formation commune. Ces modules de co-formation sont « un dispositif d'égalité de statut entre les différents participants, avec l'objectif global de construire une société plus juste », constatent les autrices de la recherche FACE, *Formation Avec : Caractéristiques et Effets*, effectuée par les sociologues Claire Heijboer, Elsa Lagier et Anna Rurka. Tous les participants sont ainsi considérés comme des « producteurs légitimes de savoirs ». L'objectif partagé est de « favoriser des prises de conscience individuelles pour un changement collectif dans les institutions. Il y a l'idée de planter une graine qui va germer ailleurs, dans différents espaces, une visée transformatrice des représentations des institutions, de la société, qui repose sur le partage d'une expérience, des savoirs », expliquent les chercheuses.

L'impact des co-formations est multiple. Les étudiants prennent mieux conscience du rapport de pouvoir entretenu entre les professionnels et les personnes accompagnées. Les professionnels « s'autorisent davantage à venir discuter de la relation entretenue, directement avec la personne accompagnée » et prennent le temps, au cours de ces co-formations, de s'interroger sur leur travail au quotidien. Les personnes accompagnées « font l'expérience d'être écoutées », apprennent à prendre la parole au nom du collectif. Des questions émergent, par exemple sur la finalité et le sens du travail social lui-même, ou encore sur la participation des étudiants dans les dispositifs de formation.

## GARANTIR DES MOYENS CONVENABLES D'EXISTENCE SANS CONTREPARTIE

L'État a le devoir d'assurer à chacun des moyens convenables d'existence, comme le prévoit la Constitution. Pour une personne seule sans personne à charge, le montant du RSA est de 646,52 € par mois. Il s'agit d'un revenu de survie, un minimum en-dessous duquel personne ne devrait descendre. Ce n'est pas une aide conditionnée au travail : c'est un minimum vital.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, la loi Plein Emploi prévoit de contraindre les allocataires à faire 15 à 20 heures d'activité par semaine pour percevoir le RSA, sous peine de sanctions : suspension de tout ou partie du RSA, radiation de la liste des allocataires du RSA et/ou de la liste des demandeurs d'emploi pour une durée maximale de quatre mois.

En conditionnant ainsi l'accès au RSA, cette réforme exclut de fait les plus éloignés de l'emploi. Elle risque d'entraîner une forte

augmentation des radiations pour des raisons administratives : absence à un rendez-vous, activité non validée par France Travail, problème de transport... Au lieu d'aider, on risque de pousser encore plus de personnes hors du dispositif.

Dans un rapport publié en mars 2025, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté (CNLE) pointe les « *risques d'exclusion sociale* » que cette réforme fait peser sur les allocataires du RSA. **Il demande notamment l'inscription d'un droit à « un revenu plancher », afin que l'application des sanctions ne prive pas totalement les personnes de ressources.** La mise en place de ce revenu plancher « constituerait un socle de sécurité sociale et de stabilité garanti par la collectivité », estime le CNLE.

### PAROLES DE CELLES ET CEUX QUI RÉSISTENT

« S'il y a du travail à pourvoir, qu'on nous paye pour le travail qu'on fournit. On a vraiment l'impression d'être des profiteurs, de se la couler douce, d'être en vacances. Comme si avec 500 ou 600 euros par mois c'était la joie. On est discriminé, tout le monde pense qu'on est au RSA parce qu'on est fainéant, parce qu'on ne veut pas travailler, parce qu'on n'est pas capable de travailler. Il y a tellement de préjugés sur les pauvres. »

Pascale Djaoudi, membre d'ATD Quart Monde, lors d'une conférence de presse d'ATD Quart Monde le 26 mars 2025.

## DONNER AUX SERVICES PUBLICS LES MOYENS D'EXERCER LEURS MISSIONS

La maltraitance institutionnelle touche aussi les personnes travaillant dans les institutions. Elles font face aux baisses d'effectifs, à l'augmentation des procédures dématérialisées, à la nécessité de faire passer les chiffres et les indicateurs avant l'humain, aux ordres qu'elles reçoivent et qui les mettent en contradiction avec les valeurs du service public pour lesquelles elles se sont engagées... Sans forcément le vouloir, elles répercutent ensuite cette maltraitance sur les bénéficiaires. Les politiques de démantèlement des services publics renforcent les dysfonctionnements et dégradent les relations entre les professionnels et les usagers.

Cette maltraitance institutionnelle peut résulter des choix de responsables de services ou d'établissements, mais aussi, plus largement, des priorités et des moyens définis par les personnalités politiques au pouvoir. **Piliers du respect des droits, les services publics doivent avoir les moyens humains et financiers pour remplir leurs missions à la hauteur des besoins.** Ils doivent être financés par l'impôt et les cotisations sociales, de façon équitable. La participation citoyenne dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques doit être largement développée, avec les personnes qui sont les premières concernées par ces politiques. Une mesure déjà prévue dans la loi, mais encore trop peu appliquée.

### PAROLES DE CELLES ET CEUX QUI RÉSISTENT

« On ne parle pas d'une aide que nous allons quémander, mais de droits que nous avons. Le mot 'non-recours' laisse penser que c'est de la faute des gens s'ils ne demandent pas leurs droits, alors que leur obtention devrait être plus automatique et ne pas faire l'objet d'autant d'obstacles. »

Aquilina Ferreira, membre d'ATD Quart Monde impliquée dans le Territoire zéro non-recours de Meurthe-et-Moselle.

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES : POUR UN ACCÈS EFFECTIF AUX DROITS

Presque un Français sur deux, 44 %, rencontre des difficultés pour effectuer ses démarches administratives en ligne, selon le Baromètre du numérique 2025.

La plupart déplorent le manque de contact direct avec l'administration et la peur de se tromper, 16 % de la population estiment que le site internet de la démarche n'est pas bien conçu et 13 % affirment que le langage administratif des démarches en ligne n'est pas compréhensible. Les jeunes adultes sont les plus nombreux à éprouver des difficultés : près du quart des 18-24 ans redoutent de se tromper et un sur cinq ne comprend pas ce qui est demandé.

Cette dématérialisation à marche forcée est une des raisons du phénomène massif de non-recours et de la non-effectivité des droits sociaux : il concerne par exemple plus du tiers des personnes éligibles au RSA et 30 % des personnes pouvant demander l'assurance chômage. Mais la difficulté d'accès aux droits est également liée à une complexification des procédures en général et à une offre de services publics limitée dans certains territoires.

Avec l'expérimentation Territoire zéro non-recours, 39 collectivités tentent d'améliorer l'effectivité des droits sociaux. Mené depuis 2023 pour une durée de trois ans, **ce projet vise à repérer sur le terrain les personnes qui ne font pas appel ou ne parviennent pas à accéder à leurs droits en créant notamment des partenariats entre des institutions, des associations, des bailleurs sociaux, des médiateurs numériques...**

### PAROLES DE CELLES ET CEUX QUI RÉSISTENT

« On demande souvent un sur-effort aux professionnels pour régler des situations qui les dépassent et cela peut entraîner une usure professionnelle. Cela entraîne beaucoup de souffrances professionnelles. On voit bien l'importance d'avoir une réponse en équipe. [...] Il y a toujours des marges de manœuvre, même si elles sont petites. Souvent, les solutions passent par le fait de s'allier, de voir ce qu'on peut avoir en commun comme pouvoir d'agir. [...] C'est bien de reprendre conscience de toute la chaîne de décision et de la manière dont cela pèse sur la personne au final. »

Des étudiantes en travail social de l'Université-Paris-Est Créteil lors d'une formation en avril 2025.

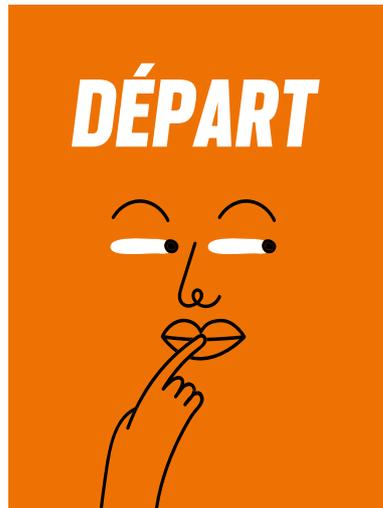
**À VOUS DE JOUER**

# LE PARCOURS DES DROITS

**La maltraitance institutionnelle touche tout le monde, mais elle frappe plus fort les plus pauvres. Pour agir, il faut comprendre. Testez ce jeu de l'oie pour défier les obstacles administratifs et découvrir les solutions possibles. Prêts à jouer et à changer les choses ?**

 Récupérez un pion par personne

 Lancez le dé pour entrer dans le labyrinthe



Vous êtes le dossier n°348 sur le bureau de votre conseiller France Travail, qui n'a pas le temps de vous apporter une aide appropriée.

**Restez sur cette case pendant 2 tours.**

Un conseiller France Travail accompagne entre 200 à 350 personnes. (France Travail)



La mairie a mis en place des permanences d'aide aux démarches numériques.

**Avancez de 3 cases.**

Le réseau des structures labellisées « France services » se compose de 2 800 guichets uniques de proximité présents sur l'ensemble du territoire et regroupant sur leurs sites plusieurs administrations.

Les démarches pour accéder à vos droits sont trop compliquées, vous décidez d'abandonner.

**Retournez à la case départ.**

Entre 30 % et 40 % des personnes pouvant recevoir une aide sociale ne la sollicitent pas.



Pour faire des économies de personnels, toutes les démarches sont dématérialisées.

**Restez sur cette case pendant 2 tours.**

En 2024, 44 % des personnes interrogées ont rencontré, au moins parfois, des difficultés à effectuer des démarches en ligne. (Baromètre du numérique)



Le traitement de votre demande de renouvellement de titre de séjour est de plus de 6 mois; Vous risquez de vous retrouver en situation irrégulière, malgré une demande effectuée à temps.

**Reculer de 3 cases.**

« Ces défaillances empêchent de nombreuses personnes étrangères d'exercer leurs droits, avec pour conséquences directes : des suspensions ou ruptures de contrats de travail, des interruptions d'études, la perte de logement, de droits sociaux, voire un basculement dans l'irrégularité. » (La Cimade, juillet 2025)

Vous avez pu lire le rapport des services sociaux une semaine avant l'audience devant le juge des enfants pour préparer une réponse constructive.

**Avancez d'1 case.**

« La Défenseure des droits constate l'absence de rapports éducatifs en prévision des audiences et plusieurs magistrats signalent des difficultés pour obtenir ces rapports dans des délais raisonnables. » (rapport parlementaire du 1<sup>er</sup> avril 2025)

La CAF a fait des travaux pour garantir la confidentialité à l'accueil.

**Avancez de 2 cases.**

Le projet « l'Accueillette », porté par le laboratoire interministériel d'innovation territoriale de Bretagne propose un outil pour les agents publics afin d'améliorer l'accueil des usagers dans les services publics.



Avec d'autres personnes en situation de pauvreté, vous participez à une formation de professionnels de l'action sociale sur la connaissance de la grande pauvreté et de toutes ses dimensions.

**Avancez de 3 cases.**

Plusieurs Instituts régionaux du travail social développent des espaces d'échanges entre les étudiants en travail social et les personnes souffrant de situation d'exclusion afin de permettre à chacune et chacun de mieux se comprendre et d'avancer ensemble.

France Travail estime que vous n'avez pas réalisé « des actes positifs et répétés en vue de trouver un emploi » : 30 % de votre RSA est suspendu pendant 2 mois.

**Reculer de 3 cases.**

Le décret du 31 mai 2025 instaure un nouveau régime de sanctions pour les allocataires du RSA pouvant entraîner des suspensions d'au moins 30 % du RSA dès le premier mois, jusqu'à la suppression totale de l'allocation.

Vous avez la possibilité d'être accompagné par une personne de votre choix lors du rendez-vous avec l'Aide sociale à l'enfance, sans vous sentir jugé.

**Rejouez.**

La loi prévoit la possibilité d'être accompagné d'une personne, représentant ou non une association, dans ses démarches auprès du service. « Mais parfois, cela se retourne contre nous. On nous dit qu'on fait appel à un tiers parce qu'on est fragile, qu'on manque d'autonomie. » (Chantier familles, ATD Quart Monde)



Ce numéro de Résistances a été coordonné par ATD Quart Monde, organisation non gouvernementale sans affiliation religieuse ou politique qui agit pour éradiquer la grande pauvreté. Il est publié à l'occasion de la Journée mondiale du refus de la misère avec les partenaires suivants :



AVEC LE SOUTIEN DE :  
 MINISTÈRE DE LA CULTURE  
 MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

PARTENAIRES MÉDIAS :  
 CERAS

