



FONDATION KANNERSCHLASS
ETABLISSEMENT D'UTILITE PUBLIQUE

COMMENT AGIR ENSEMBLE POUR UNE AIDE SOCIALE PLUS SOCIALE ET PLUS HUMAINE

**Pistes d'actions et recommandations
issues du Cycle de Formation
en „CROISEMENT DES SAVOIRS”**

La « Démarche du croisement des savoirs », développée par ADT Quart Monde International¹, utilise différentes méthodes de travail pour permettre aux personnes en situation de pauvreté d'être réellement partenaires et actrices dans la lutte contre la pauvreté. L'objectif est de mettre en commun les différents savoirs: le savoir académique des scientifiques, le savoir pratique des professionnels sur le terrain, ainsi que le savoir du vécu des personnes en situation de pauvreté, afin de construire une nouvelle connaissance et de développer ensemble de nouvelles approches et d'améliorer la situation actuelle².

Trois formations ont été organisées entre 2022 et 2025 :

- 17 juin 2022 : Qu'est-ce que la pauvreté ?
- 25 mars 2024 : Qu'est-ce que l'aide sociale ?
- 27 et 28 mars 2025 : Comment rendre l'aide sociale plus humaine et plus efficace ?

Le travail s'est déroulé chaque fois en groupes de pairs. Pour la dernière formation, nous avons 3 groupes de pairs:

- Un groupe de travailleurs sociaux des services sociaux
- Un groupe de travailleurs sociaux travaillant au sein d'autres services
- Un groupe de personnes dépendantes de l'aide sociale.

Les principaux contenus ont ensuite été présentés en plénière. Afin de s'assurer que les participants avaient bien compris les déclarations, des questions de compréhension ont été posées.

Alors que les premières sessions visaient à faire connaissance et à parvenir à une compréhension commune, la dernière session était focalisée sur les obstacles rencontrés dans le cadre de l'aide sociale et sur l'élaboration de pistes d'actions concrètes permettant d'optimiser l'interaction entre les personnes en demande d'aide et les travailleurs sociaux. Les différents aspects ont été analysés au sein des groupes de pairs aux niveaux structurel et personnel. Les contenus présentés ont été compilés et des recommandations formulées. Celles-ci pourront servir de pistes de solutions. L'objectif est que l'aide sociale soit perçue comme plus humaine et plus efficace.

¹ [ATD Quart Monde - International](#)

² [Croisement des savoirs - ATD Quart Monde International](#)

Communication, interaction, attitude de chacun

Au cours des 2 journées, tous les participants ont souligné l'importance de l'humanité et du temps. Ces deux facteurs jouent un rôle décisif dès le premier contact, que ce soit au téléphone ou à la réception.

1. L'accueil

- **Bonne accessibilité**: Le secrétariat devrait être facilement joignable par téléphone – sans répondeur, à la réception et par e-mail.
- La **prise de rendez-vous en temps opportun** permet aux personnes qui recherchent de l'aide de pouvoir exposer rapidement et efficacement leur demande.
- **Humanité lors de la prise de contact** (comptoir d'accueil ou téléphone): Un accueil chaleureux contribue à ce que les personnes qui recherchent de l'aide se sentent bienvenues et appréciées.

2. Premier contact avec l'assistant social

- **Atmosphère accueillante** : Un environnement agréable avec des sièges confortables et la mise à disposition d'une boisson favorise une communication ouverte et détendue.
- **Premier contact empathique** : un premier contact aimable, d'égal à égal, instaure la confiance et crée une base positive pour la suite des entretiens.
- **Perception individuelle** : il est important de percevoir les personnes qui demandent de l'aide indépendamment de leur origine migratoire, de leur milieu social, de leur apparence, de leur passé ou de leur histoire familiale.

3. Surmonter les barrières de communication

- L'utilisation d'un **langage simple et clair** (éviter l'utilisation de termes trop techniques) rend le contenu de la conversation plus facile à comprendre et permet d'éviter les malentendus. Il convient de noter que certaines personnes peuvent avoir des difficultés à lire et à écrire.
- **Accessibilité linguistique** : Les personnes qui demandent de l'aide se sentent plus à l'aise lorsqu'elles peuvent communiquer dans leur langue. Le recours à des interprètes peut s'avérer nécessaire et apporter de l'aide.

4. Conduite de l'entretien

- Créer un **environnement accueillant** afin que les personnes qui demandent de l'aide se sentent à l'aise, puissent exprimer leurs préoccupations, leurs besoins et leurs sensibilités, et puissent poser des questions.
- Une **conversation aimable**, le fait de s'enquérir de l'état de santé de l'interlocuteur, montre de l'intérêt et de l'estime pour celui-ci.
- Prendre suffisamment de **temps pour écouter** donne aux personnes qui demandent de l'aide l'espace nécessaire pour exprimer leurs préoccupations, car elles sont souvent nerveuses dans de telles situations.
- Les **questions et les reformulations** permettent de s'assurer que tout a été bien compris. Offrir la possibilité de pouvoir clarifier ultérieurement d'éventuelles questions encore en suspens.

5. Soutien et accompagnement

- **Droit à un accompagnateur** : Informer les personnes qui sollicitent de l'aide qu'elles ont le droit de se faire accompagner.
- **Adaptation au rythme des personnes qui sollicitent de l'aide** : Faire preuve de flexibilité quant au nombre et à la durée des rendez-vous permet de répondre aux besoins des personnes qui sollicitent de l'aide.
- **Honnêteté et franchise** : Une **communication claire** sur l'offre et les limites éventuelles du soutien permet de prendre des décisions réalistes.
- **Accompagnement tout au long du processus** : Les personnes qui demandent de l'aide doivent avoir le sentiment de ne pas être seules dans les moments difficiles. Un juste équilibre entre un soutien complet et la promotion du développement individuel contribue à fournir une aide sur mesure, par exemple une aide à la demande des documents administratifs.
- **Défense des intérêts** : Soutenir les préoccupations des personnes qui sollicitent de l'aide en tant qu'« avocat » et soutenir leurs intérêts lors de demandes, favorise la confiance.

6. Participation

- **Implication active** des personnes en quête d'aide, en intégrant leur point de vue dans les processus décisionnels.

Cadre structurel

Au vu des défis que les travailleurs sociaux doivent relever dans leur travail quotidien, nous souhaitons partager ici quelques idées issues des réflexions en groupes de pairs. Des conditions structurelles adaptées améliorent la relation avec les personnes en demande d'aide. Le soutien apporté devient ainsi plus efficace.

1. Possibilités de choix

- Visites à domicile et choix des rendez-vous :

Proposer aux personnes qui sollicitent de l'aide le choix entre un rendez-vous au bureau ou une visite à domicile permet de mieux répondre à leurs besoins individuels et à leur rythme personnel.

Proposer des rencontres dans des lieux alternatifs ou d'autres lieux neutres, en fonction des besoins des personnes.

- Droit de changer d'assistant social :

Il est important que les personnes qui demandent de l'aide se sentent à l'aise et puissent changer d'assistant social si "le courant ne passe pas", ce qui permet d'établir une relation de confiance.

- Bonne préparation du changement d'assistant social :

Les redistributions internes des attributions des dossiers des assistants sociaux ont une grande influence sur le bien-être et la confiance des personnes qui sollicitent de l'aide. En cas de changement inévitable, celui-ci devrait être bien préparé et accompagné avec doigté afin que le soutien se poursuive sans interruption.

Il convient d'éviter autant que possible les redistributions internes fréquentes des attributions des dossiers des travailleurs sociaux. Un accompagnement à long terme permet d'établir une relation de confiance.

- Langue :

Les travailleurs sociaux devraient savoir communiquer dans une langue adaptée à la personne qui sollicite de l'aide. Il serait important d'engager des travailleurs sociaux qui parlent les trois langues officielles ou qui s'engagent à suivre des cours de langue à moyen terme.

Si le travailleur social ne maîtrise pas la langue d'une personne en quête d'aide, il devrait y avoir la possibilité de changer de travailleur social ou de faire appel à un interprète. Cela permet d'éviter des malentendus.

- Élargissement de l'offre d'aide :

L'offre d'une plus large palette de types d'aide pourrait contribuer à mieux répondre aux différents besoins des personnes qui en sollicitent.

- Accompagnement :

Les travailleurs sociaux devraient avoir la possibilité et le temps d'accompagner les personnes qui demandent de l'aide en cas de besoin, par exemple pour se rendre dans les administrations, à la banque ou pour les orienter vers d'autres services.

2. Simplification administrative

L'accès à l'aide devrait être facilité. Toutes les demandes devraient être traitées simplement et rapidement.

- Informations accessibles :

Les informations relatives aux aides sociales devraient être fournies dans un langage simple et facile à comprendre. Les courriers adressés aux personnes qui sollicitent une aide devraient également être formulés de manière claire et compréhensible.

- Simplification des documents exigés par les Offices sociaux :

Le nombre de documents requis devrait être réduit.

Il faudrait éviter que les personnes doivent demander et remettre certains documents à plusieurs reprises.

Les services sociaux devraient avoir la possibilité, avec l'accord de la personne, de demander directement les documents nécessaires auprès des administrations.

- Pour les demandes auprès d'autres administrations (FNS, ADEM, CCSS, Aides au Logement, etc.) :

Avec l'accord de la personne qui sollicite de l'aide, les demandes pourraient être automatisées. Cela permettrait à l'assistant social de demander directement les documents nécessaires.

Une alerte directe des administrations à l'office social lorsqu'un document manque serait d'une grande aide.

- Transmission des dossiers entre les Offices sociaux avec consentement :

En cas de déménagement, il devrait être possible de transmettre le dossier ou certains documents à l'Office social compétent avec le consentement de l'intéressé. Cela faciliterait la transition et éviterait de devoir refaire toutes les démarches.

- Traitement égalitaire des demandes dans tous les Offices sociaux :

Des procédures uniformes minimiseraient différentes interprétations de la loi et garantiraient transparence et clarté pour les personnes qui sollicitent de l'aide.

Des échanges réguliers (sur des procédures uniformes) pourraient y contribuer. Il convient de toujours mettre l'accent sur les intérêts des personnes qui demandent de l'aide.

- Anonymat :

Toutes les demandes devraient être traitées de manière égale afin d'éviter toute discrimination. La gestion des dossiers au sein du conseil d'administration devrait être anonymisée afin de garantir l'objectivité des décisions relatives à l'aide sociale.

3. Accès, point de contact, informations

- Permanences régulières :

Les services sociaux pourraient proposer des permanences régulières sans rendez-vous afin que les personnes en demande d'aide puissent obtenir des informations et un soutien à tout moment.

- Création de maisons sociales dans chaque commune :

Simplification de l'accès aux différents services sociaux grâce à la création par les communes d'un local commun où ceux-ci seraient regroupés.

4. Aménagement de l'espace

Un environnement convivial et accueillant est important pour que les personnes en demande d'aide se sentent en sécurité et à l'aise. Des espaces accueillants et une atmosphère agréable, avec par exemple un verre d'eau, une tasse de café, un accès aux sanitaires, favorisent une communication ouverte.

5. Participation

Réclamations, feed-back :

Une « **boîte à idées** » permettrait de recueillir des opinions et des préoccupations. Elle devrait être accessible à tous et permettre aux personnes d'exprimer leurs pensées, leurs idées et leurs commentaires de manière anonyme et simple. Cette mesure favoriserait une communication plus ouverte et contribuerait à l'amélioration continue des services.

Une autre solution consisterait à créer un **bureau des plaintes neutre**, qui permettrait aux personnes d'exprimer leurs griefs facilement, sans craindre de procédures compliquées ou de conséquences sur leur dossier.

Restructurations :

Afin de s'assurer que des mesures prévues (p.ex. les heures d'ouverture, ...) répondent aux besoins des personnes qui sollicitent de l'aide, ces changements devraient être discutés avec elles dans un cadre ouvert.

6. Professionnalisation du Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration devraient avoir une connaissance suffisante des divers aspects de l'Aide sociale et des dimensions de la pauvreté.

Formation et professionnalisation

- Formations spécifiques :

Les universités devraient améliorer la qualité de la formation en travail social en proposant des cours qui intègrent l'expérience pratique des personnes en demande d'aide. Ainsi les perspectives des personnes en situation de pauvreté seraient prises en compte.

- Création de réseaux :

Des rencontres régulières entre travailleurs sociaux favorisent l'échange de bonnes pratiques et contribueraient ainsi au développement professionnel.

- Supervision, intervision, coaching

Des supervisions et des interventions régulières des collaborateurs contribuent à la qualité professionnelle du travail social. Un accompagnement individuel («coach») favorise le développement de nouvelles compétences.

Au Ministère de la Famille

Au niveau national, les conditions géographiques (notamment la concentration de familles touchées par la pauvreté, les zones sensibles, le nombre de personnes prises en charge par assistant social, etc.) devraient être prises en compte lors de la détermination des effectifs dans les offices sociaux. Ces mesures permettraient de mieux répondre aux besoins spécifiques et aux particularités des personnes qui sollicitent de l'aide afin de garantir un soutien uniforme et de haute qualité à toutes les personnes qui demandent de l'aide.

Pour plus d'informations sur les dimensions cachées de la pauvreté ou la maltraitance institutionnelle:

[Dimensions-cachées-de-la-pauvreté-9-12-2019.pdf](#)

[2019-Rapport dimensions pauvrete France web-2021-01-19.pdf](#)

[Stop à la maltraitance institutionnelle - Le rapport d'ATD Quart Monde France - ATD Quart Monde - France](#)

[Rapport de recherche projet "Pauvreté-Identité-Société" - ATD Quart Monde](#)