

Facile
à lire et à
comprendre



RAPPORT DE RECHERCHE

**Au-delà de la
participation :
l'expérience de la
démocratie au sein des
services sociaux**



**Facile
à lire et à
comprendre**



Rédaction du rapport
Agathe Osinski

Équipe de recherche

Ylias Ferkane, Andreea Gruev-Vintila, Agathe Osinski, Léo Parmentier, Anna Rurka, Eleftheria Tzamarou

Les comités d'usagers étaient composé de onze membres

Eloïse Asso, Cyril Berthout, Yann Capiiaux, Melissa Dias, Jennifer Godet, Océane Gouinaud, Olivier Ody, Anaïs Wolanski et d'autres qui préfèrent ne pas être cités dans ce rapport.



Projet financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour la recherche. Ni l'Union européenne ni l'ERCEA ne sauraient en être tenues pour responsables.



SOMMAIRE

01

INTRODUCTION

02

LE CONTEXTE

03

LA MÉTHODE

04

LES RÉSULTATS

05

LES LIMITES

06

CONCLUSION

01

INTRODUCTION

Le but du projet Responsive

Le projet Responsive veut **améliorer les services sociaux** en Europe.

Il veut que les services sociaux écoutent mieux les personnes qu'ils aident.

Les pays concernés

Le projet est financé par l'Union Européenne

Le projet se fait dans 6 pays :

- L'Autriche
- Le Danemark
- La France
- La Pologne
- Le Portugal
- La Roumanie

Qui travaille sur ce projet ?

Des chercheurs d'universités travaillent sur ce projet.

Des associations, des villes et des services sociaux participent aussi.

Les services sociaux étudiés

Le projet s'intéresse à 3 types de services sociaux :

- Les services pour les personnes handicapées ou avec des problèmes de santé mentale
- Les services de protection de l'enfance
- Les services pour les jeunes qui ont des difficultés

Ce que le projet a fait pour l'instant

Dans la première partie du projet, nous avons :

- étudié **comment chaque pays fonctionne**
- regardé ce que disent les politiques et les associations
- lu ce qui a déjà été écrit sur le sujet

Dans la deuxième étape du projet, nous avons :

- parlé avec des personnes qui utilisent les services sociaux
- demandé **comment elles sont écoutées** par les services sociaux
- demandé **si les services sociaux changent** quand elles donnent leur avis

C'est ce changement qu'on appelle "responsivité".

La responsivité est un mot nouveau qui vient de l'anglais.

C'est quand les services sociaux :

- **Écoutent** les personnes qu'ils aident
- **Apprennent** de ce que ces personnes disent
- **Changent** pour mieux aider ces personnes

02

LE CONTEXTE DES SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX EN FRANCE

A. Le secteur du handicap et de la santé mentale

En France, les services sociaux dans le secteur du handicap et de la santé mentale sont appelés ESSMS : les établissements, services sociaux et médico-sociaux.

Les ESSMS aident les personnes en situation de handicap physique ou mental.

L'équipe de recherche a décidé d'étudier ensemble les secteurs du handicap et de la santé mentale dans la Phase 2 du projet.

Aujourd'hui, le secteur du handicap et de la santé mentale rencontre des difficultés :

- Il n'y a pas assez d'aides sociales et financières.
- Il manque de places dans les établissements d'accueil.
- Les personnes doivent attendre très longtemps avant d'avoir une place.
- Il n'y a pas assez d'informations sur le handicap en France.

En 2015, 47 427 personnes n'avaient pas encore reçu d'aide. Ces personnes sont en majorité en situation de handicap.

LE CONTEXTE DES SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX EN FRANCE

En 2021, un groupe important de l'ONU a regardé comment la France aidait les personnes en situation de handicap.

Ce groupe a dit que la France devait :

- **Mieux écouter ces personnes**
 - Demander leur avis avant de prendre des décisions
 - Les faire participer à tous les niveaux
- **Laisser ces personnes choisir leur vie**
 - Où elles veulent vivre
 - Avec qui elles veulent vivre
- **Arrêter de mettre ces personnes dans des institutions**
 - Les aider à vivre comme tout le monde
 - Les aider à être autonomes

La France doit faire ces changements pour respecter les droits des personnes handicapées.

B. La protection de l'enfance

Fonctionnement

La protection de l'enfance vise à garantir les besoins fondamentaux, le bien-être et le développement des enfants.

Le Président du Conseil départemental est responsable de la protection de l'enfance via l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Il existe deux types de mesures :

1. Les mesures administratives :

- Mises en place avec l'accord des parents
- Peuvent inclure une aide éducative à domicile ou un accueil provisoire

2. Les mesures judiciaires :

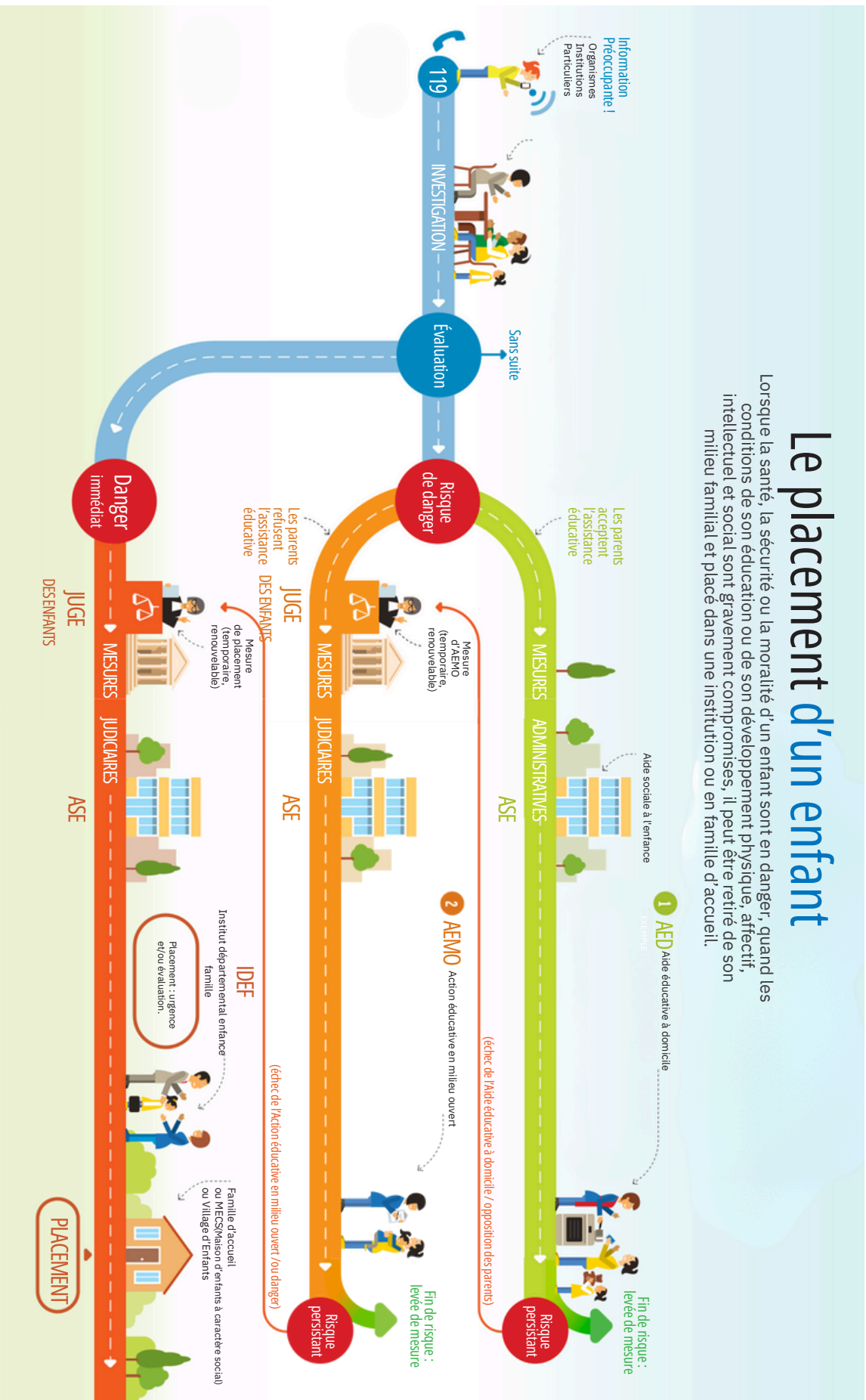
- Ordonnées par un juge des enfants
- Interviennent quand les mesures administratives sont insuffisantes ou refusées par les parents
- Peuvent comprendre une assistance éducative ou un placement

Le juge peut ordonner une mesure judiciaire d'investigation éducative (MJIE) pour éclairer sa décision.

L'objectif est toujours de protéger l'enfant tout en préservant ses liens familiaux quand c'est possible.

Le placement d'un enfant

Lorsque la santé, la sécurité ou la moralité d'un enfant sont en danger, quand les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, il peut être retiré de son milieu familial et placé dans une institution ou en famille d'accueil.



Contexte

Depuis 1996, de plus en plus d'enfants sont pris en charge par la protection de l'enfance.

En 2022 :

- 191 514 enfants étaient placés hors de leur famille
- 45 513 enfants étaient placés avec l'accord des parents
- 146 001 enfants étaient placés sans l'accord des parents, sur décision d'un juge

Le nombre d'enfants placés sans l'accord des parents a beaucoup augmenté depuis 25 ans.

Il manque beaucoup de travailleurs sociaux dans la protection de l'enfance.

Beaucoup de jeunes doivent quitter la protection de l'enfance sans être prêts :

- 27% partent car les services le décident
- 38% partent car ils sont trop âgés

Ces jeunes risquent plus souvent de se retrouver à la rue.

Une nouvelle loi de 2022 permet aux jeunes de continuer à être aidés jusqu'à 21 ans.

Beaucoup de personnes se mobilisent pour améliorer la protection de l'enfance.

C. Les jeunes à risque d'exclusion sociale

Les jeunes en France rencontrent beaucoup de difficultés :

Beaucoup de jeunes de 18 à 24 ans sont pauvres

- En 2014, 1 jeune sur 4 était pauvre

Beaucoup de jeunes n'ont pas de travail

- Plus d'un million de jeunes de 15 à 29 ans n'ont pas de travail et ne font pas d'études.

Les jeunes ont du mal à trouver un logement

- Les logements coûtent très cher
- Le loyer est la plus grosse dépense des jeunes

Les jeunes qui viennent d'autres pays ont encore plus de problèmes

- Ils ont plus de mal à trouver du travail
- Ils sont plus souvent pauvres
- Ils n'ont pas toujours le droit de travailler
- Les démarches administratives sont compliquées
- On ne les croit pas toujours sur leur âge
- Certaines personnes les traitent mal à cause de leur origine

Il n'y a pas assez de places dans les logements pour les jeunes en difficulté.

Il manque des travailleurs sociaux pour aider les jeunes.

03

**LA MÉTHODE DE
RECHERCHE**

A. Création de 3 groupes d'utilisateurs

Nous avons créé 3 groupes d'anciens utilisateurs

Pour discuter des questions à poser dans les entretiens

Pour parler de comment choisir les personnes pour la recherche

B. Recrutement des participants à la recherche

Nous avons cherché des **personnes qui avaient été dans des services sociaux** ces 3 dernières années

Nous avons trouvé ces personnes en demandant aux services sociaux, aux associations et à nos connaissances

C. L'étude de ce que les gens nous ont dit

Nous avons écrit tout ce que les gens ont dit

Nous avons travaillé avec les comités d'utilisateurs

Nous avons utilisé un ordinateur pour étudier les entretiens

Nous avons choisi des morceaux d'entretiens pour expliquer

D. L'écriture du rapport

Dans ces rapports, nous avons mis :

- Les idées importantes
- Des exemples de ce que les gens ont dit
- Des informations sur les services sociaux en France

Ce rapport final explique tout ce que nous avons appris dans notre recherche.

04

**LES RÉSULTATS DE
NOTRE RECHERCHE**

LES RÉSULTATS DE NOTRE RECHERCHE

Voici ce que l'enquête a montré.

Les expériences des gens avec les services sociaux sont différentes :

- Certains ont utilisé ces services toute leur vie
- D'autres seulement pour un court moment
- Certains trouvent que ça les a beaucoup aidés
- D'autres sont déçus ou en colère
- Certains pensent qu'on ne les écoute pas assez
- Mais ils reconnaissent que l'aide est importante
- Certains n'attendent rien des services sociaux.
- Beaucoup de gens disent qu'il n'y a pas assez de services pour les aider.

Pour la protection de l'enfance :

- Certains ont choisi d'être aidés et ça a changé leur vie en bien
- D'autres (surtout des parents) ont trouvé que c'était trop intrusif
- Certains n'étaient pas d'accord avec l'aide qu'on leur a donnée

Cela pose des questions importantes :

- Qui mérite le plus d'être aidé quand il n'y a pas assez de place ?
- Qui peut avoir accès aux services et qui ne peut pas ?
- Est-ce que les règles sont bien appliquées ?

Ces questions sont importantes et il faudrait les étudier plus

1. Comment les gens participent dans les services sociaux

L'enquête a montré différentes façons de participer dans les services sociaux :

La participation pour soi :

- Rendez-vous avec un professionnel qui suit la personne
- Permet de parler de sa situation et de faire des projets
- La plupart des gens ont eu ce type de rendez-vous

La participation collective pour le service social :

- Réunions pour parler du fonctionnement du service
- Parfois, des usagers sont élus pour parler au nom des autres usagers
- Certaines personnes n'ont jamais participé à ce type de réunions

La participation avec des décideurs politiques pour la France ou pour des départements :

- Rencontres avec des élus ou des personnes qui décident des politiques sociales
- C'est rare mais ça donne l'espoir d'améliorer les choses

LES RÉSULTATS DE NOTRE RECHERCHE

Les gens nous ont aussi parlé d'autres façons de participer :

- Dans des groupes créés par les gens eux-mêmes
- Avec des associations qui aident les gens à se faire entendre
- Dans des groupes d'entraide

Ces différentes façons de participer sont importantes.

Elles permettent aux gens de parler de leurs expériences entre eux.

Elles permettent de dire ce qu'ils pensent sans peur.

Elles permettent d'essayer de changer les choses.

L'enquête s'est intéressée à toutes ces façons de participer, pas seulement à celles organisées par les services sociaux.

2 . Ce que les gens pensent de la participation dans les services sociaux

Voici ce que les gens ont dit sur la participation dans les services sociaux :

La relation individuelle avec les professionnels des services :

- C'est important pour prendre des décisions sur son propre parcours
- Si la confiance manque, la communication est difficile

L'absence d'espaces collectifs :

- Certains gens veulent des espaces pour discuter ensemble
- Cela permet de partager des idées et des difficultés

Les conseils de vie sociale (CVS) :

- Ils peuvent aider à discuter entre usagers, personnel et direction
- Mais ils n'ont pas toujours le pouvoir de changer les choses

La participation à des consultations ou forums :

- C'est difficile pour les personnes en situation de handicap ou qui ont du mal à s'exprimer
- Les contributions ne sont pas toujours utilisées
- Cela peut donner l'impression de parler pour rien

Les temps de préparation :

- Ils sont importants pour partager des expériences et construire des propositions
- Cela peut aider à créer des changements réels

A. Le manque d'information

Les services sociaux **communiquent principalement les règles et les devoirs** aux personnes accompagnées.

Mais elles sont **rarement informées de leurs droits**.

Par exemple, ces droits concernent :

- L'accès à leur dossier
- Aux informations qui les concernent
- Aux façons d'exprimer leurs besoins ou leurs idées
- Aux manières de se plaindre

Pour les parents :

- Parfois, ils ne sont pas informés de la durée des mesures,
- D'autres ne connaissent pas les différentes aides disponibles
- Ou ne sont pas informés de leur droit d'être accompagnés
- Ils apprennent souvent ces choses par d'autres parents

Certaines personnes ignoraient l'existence de leurs droits avant les entretiens.

Certaines personnes n'ont pas accès à leurs informations biographiques.

Ces informations leur permettraient de comprendre leur propre histoire.

Cela peut rendre **difficile pour eux de faire sens de leur passé** et de **construire des relations de confiance** avec les services sociaux.

Conséquences

Le manque d'informations à des conséquences sur les personnes.

Le manque d'informations peut les empêcher :

- d'exprimer leurs idées et leurs besoins
- de pouvoir de choisir leur parcours
- de comprendre le rôle des professionnels qui les accompagnent
- de connaître les mécanismes pour signaler des problèmes
- de comprendre leur passé
- de construire une relation de confiance avec les professionnels

Le manque d'information peut **créer de l'anxiété et de l'insécurité.**

Solutions

Pour résoudre ce problème, les services sociaux devraient :

- Fournir des informations claires et transparentes sur les règles et les droits des personnes.
- Expliquer la manière dont les décisions sont prises
- Expliquer comment signaler des problèmes.
- Fournir des informations biographiques pour aider les usagers à comprendre leur passé.
- Consulter les usagers sur les règles et les décisions qui les concernent.

En résumé, le problème de l'information dans les services sociaux peut avoir des conséquences négatives.

Ça peut **empêcher les personnes de prendre des décisions et construire des relations de confiance.**

B. De la consultation mais peu de décisions prises ensemble

Les personnes sont parfois consultées

La plupart des personnes interrogées ont participé à des consultations.

Une consultation, c'est quand le service ou le personnel demande l'avis des usagers.

Mais cela ne garantit pas que leur avis sera pris en compte.

Les consultations peuvent prendre différentes formes et porter sur divers sujets.

Par exemple dans le secteur du handicap et de la santé mentale :

- Des personnes ont été consultées sur le choix des activités proposées par le service
- Elles ont aussi donné leur avis sur leurs priorités et leurs objectifs pour leur plan d'accompagnement

Dans certains foyers de jeunes à risque d'exclusion, des consultations collectives ont eu lieu lors de réunions mensuelles. Certains jeunes se sont sentis écoutés et ont vu leurs suggestions prises en compte.

La consultation était plus occasionnelle dans les autres secteurs. Elle se limitait souvent aux questions quotidiennes comme les activités proposées.

Les personnes pouvaient proposer des idées et exprimer des demandes.

Mais la décision finale revenait au personnel et à la direction.

Les personnes ne peuvent pas souvent prendre de décisions

La participation à la décision peut être individuelle.

Elle concerne par exemple le choix de son accompagnement.

La participation à la décision peut être collective.

Elle concerne alors les règles du service social ou la manière dont l'argent est utilisé.

Dans notre enquête, peu de personnes ont été invitées à prendre des décisions.

Certaines ont pu faire des choix, mais avec peu de liberté.

Par exemple, choisir une activité dans une liste déjà faite.

D'autres ont eu un peu plus de liberté pour des choix personnels.

Aucune personne n'a pu prendre de décision importante pour changer les choses.

Par exemple, personne n'a participé à :

- la construction du projet du service
- l'utilisation du budget
- le recrutement du personnel

Ce que ressentent les personnes accompagnées

De l'infantilisation :

- Les usagers, jeunes, adultes ou parents, ont souvent ressenti un manque de prise en compte de leurs avis.
- Les professionnels et la direction du service prenaient les décisions
- Les usagers, jeunes, adultes ou parents se sont sentis infantilisés par les professionnels et la direction.
- Ce sentiment était encore plus fort dans le secteur du handicap et de la santé mentale.

De la méfiance :

- Les personnes sont peu consultées
- Les personnes expriment alors de la méfiance vis à vis des services sociaux
- Elles pensent que leur avis ne sera pas pris en compte
- Elles trouvent difficile d'avoir l'énergie pour dire ce qui ne va pas et exprimer ce qu'elles veulent
- Elles craignent que cela ne change rien ou empire la situation

Le souhait de vouloir participer

Certains participants aimeraient **avoir plus de pouvoir de décision.**

Un participant pense que les usagers devraient pouvoir décider sur des questions importantes, comme le budget.

Il dit que c'est important d'être **bien informé pour prendre de bonnes décisions.**

Il pense que tout le monde devrait pouvoir participer à ces décisions.

Les personnes qui ont été invitées à proposer des solutions ont aimé être impliquées.

Elles ont senti qu'on ne faisait pas semblant avec elles.

Elles se sont senties **reconnues.**

3 . Ce qui permet ou empêche la participation

A. Avoir des espaces pour participer

Certains services sociaux proposent des espaces pour que les usagers s'expriment.

Ces espaces peuvent être :

- Des réunions avec le personnel et la direction
- Des réunions avec d'autres usagers
- Des espaces comme le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Mais certaines personnes n'ont pas eu l'occasion de participer à des réunions.

D'autres n'étaient jamais invitées aux réunions où on prenait des décisions pour elles.

Certains ne pouvaient pas s'exprimer directement sur des questions importantes.

Certains services refusent de réunir les usagers dans des espaces collectifs.

Ils ne donnent pas toujours d'explications pour ce refus.

Les solutions proposées par les personnes

Les personnes interrogées ont proposé d'organiser :

- Des réunions informelles comme des soirées pizza ou jeux
- Ces réunions permettent à ceux qui ont du mal à parler en groupe de s'exprimer plus tranquillement
- Des réunions en petits groupes
- Des réunions dans un cadre confortable
- Des réunions en évitant les grandes salles froides

Face au manque d'espaces de participation, certaines personnes ont trouvé des solutions :

- Écrire directement au tribunal pour enfants
- Écrire à des juges

Ces actions ont parfois permis **des changements importants dans leur prise en charge.**

B. La situation personnelle

Certaines personnes ne participent pas aux décisions dans les services sociaux.

Il y a plusieurs raisons à cela :

- Elles pensent que leur situation est temporaire.
- Elles ne voient pas l'intérêt de s'investir.
- Elles pensent que leur avis ne changera rien.

Certaines personnes expliquent leur participation ou non par leur personnalité :

- Certains sont timides et restent dans leur coin.
- D'autres sont à l'aise partout et s'expriment facilement.

Le vécu des personnes peut les freiner ou les encourager à participer :

- Certains n'ont pas confiance en eux à cause de mauvaises expériences passées.
- D'autres se sentent forts et osent s'exprimer.

La relation avec l'éducateur ou le travailleur social joue un rôle :

- Certains se sentent à l'aise pour parler avec leur conseiller.
- D'autres ont peur de s'exprimer face à une personne autoritaire.

C'est pourquoi il est important de créer des espaces où les personnes se sentent à l'aise pour s'exprimer.

Ces espaces doivent être adaptés aux situations des personnes. Ils doivent permettre une expression libre et sincère.

C. La peur de participer

La peur est **un obstacle à la participation**.

Des personnes ont dit avoir peur de participer dans les services sociaux

Elles ont peur :

- D'avoir des problèmes avec leur accompagnement
- D'être punies par le service social
- D'être exclues du service

Dans le secteur du handicap et de la santé mentale :

- Des personnes ont peur d'être exclues si elles se plaignent
- Elles ont vu d'autres personnes être punies pour s'être plaintes

Pour les jeunes à risque d'exclusion :

- Ils ont peur de parler car leur situation est fragile
- Ils pensent que parler pourrait aggraver leur situation

Pour les jeunes en protection de l'enfance :

- Ils ont peur que les professionnels prennent des décisions sans les écouter
- Ils ont peur d'être vus comme des "sales gosses" s'ils se plaignent

Pourquoi les gens ont peur ?

Il y a plusieurs raisons :

- Ils dépendent beaucoup des services sociaux
- Il n'y a pas assez de places dans les services
- Ils ont attendu longtemps pour avoir de l'aide
- Ils pensent avoir eu de la chance d'être aidés

Certaines personnes ont moins peur car :

- Elles dépendent moins des services sociaux
- Elles peuvent partir si elles ne sont pas contentes

Mais beaucoup de personnes ne peuvent pas partir facilement.

La peur à des conséquences sur la vie des personnes accompagnées.

À cause de la peur :

- Les gens n'osent pas dire ce qu'ils pensent
- Ils n'osent pas demander ce dont ils ont besoin
- Ils ne participent pas aux décisions

D. Les relations avec les professionnels

De bonnes relations **aident à s'exprimer**.

Dans les trois secteurs étudiés, beaucoup de personnes ont parlé de leurs relations avec les professionnels.

Quand les relations sont bonnes, les personnes se sentent plus à l'aise pour dire ce qu'elles pensent.

Les personnes apprécient quand les professionnels les traitent d'égal à égal.

Les personnes aiment quand les professionnels :

- Sont ouverts à la discussion
- Créent une relation de confiance
- Sont à la fois amicaux et professionnels
- Ont de l'expérience

Les personnes n'aiment pas quand les professionnels :

- Sont trop jeunes ou inexpérimentés
- Les traitent comme des enfants
- Les jugent ou ont des préjugés
- Ne les écoutent pas vraiment

Quand les relations sont mauvaises :

- Les personnes ont du mal à dire ce qu'elles pensent
- Elles ne se sentent pas prises au sérieux
- Elles arrêtent d'essayer de changer les choses

Exemples de mauvaises expériences

Certaines personnes ont raconté de mauvaises expériences :

- Une travailleuse sociale qui a regardé une personne autiste comme une "bête curieuse"
- Des professionnels qui ne croient pas que les personnes handicapées peuvent décider par elles-mêmes
- Une cheffe de service qui n'écoute pas vraiment les idées des personnes

Ces mauvaises expériences **découragent les personnes de s'exprimer à l'avenir.**

Ce qui aide à avoir une bonne relation

Plusieurs choses aident à avoir une bonne relation avec le personnel :

Le temps

Il est important que le personnel :

- Soit présent régulièrement et disponible
- Montre qu'il s'engage pour les personnes
- Ne change pas trop souvent

Cela permet aux usagers de **parler plus facilement de leurs besoins.**

La confiance

La confiance est très importante, surtout pour les jeunes.

Les jeunes font plus confiance aux professionnels qui :

- Gardent les secrets
- Ne prennent pas de décisions sans les consulter

Quand il y a de la confiance, **les jeunes peuvent parler plus librement.**

L'exemple de Raphaël

Raphaël a perdu confiance dans le service social car :

Un professionnel a parlé de lui à d'autres personnes sans son accord

Cela a eu des conséquences sur sa vie

Il a eu l'impression qu'on faisait les choses dans son dos

4 . La "responsivité" des services sociaux

Qu'est-ce que la "responsivité" ?

La "responsivité" est un nouveau mot.

Il vient de l'anglais.

Il veut dire :

- La capacité des services sociaux à **écouter les personnes qu'ils aident**
- La capacité à **s'adapter pour mieux les aider**

Les personnes interrogées comprennent la "responsivité" comme :

- Une attitude ouverte et à l'écoute
- La capacité à s'adapter à leurs besoins

Parfois, la "responsivité" c'est simplement répondre aux questions.

Cela peut être aussi prendre en compte les avis des usagers.

Parfois, les services s'adaptent sans qu'on leur demande.

Ils observent les usagers et essaient de s'adapter à leurs besoins.

Qu'est ce qu'un service social qui est "responsive" ?

La responsivité des services sociaux a 4 caractéristiques importantes :

- A. L'accessibilité et la disponibilité
- B. L'attention portée aux usagers
- C. La capacité à s'adapter
- D. L'accompagnement vers l'autonomie, c'est-à-dire pouvoir faire les choses tout seul.

A. L'accessibilité et la disponibilité

Les services doivent être :

- Faciles d'accès
- Disponibles quand on en a besoin

Parfois, ce n'est pas le cas.

Problèmes d'accès

Certains jeunes migrants ont eu du mal à accéder aux services :

- Les critères pour avoir de l'aide étaient trop stricts
- Certains services les ont refusés sans les écouter

Lenteurs administratives

Un jeune a eu des problèmes avec la préfecture :

- Le processus pour avoir des papiers était très long
- La préfecture ne répondait pas à ses demandes

Manque de disponibilité

Un autre jeune n'a pas reçu d'aide quand il en avait besoin :

- Il était déprimé et voulait se faire du mal
- Son référent lui a dit qu'il n'avait pas le temps de l'écouter

Risque d'intrusion

Certains parents trouvent que les services sont trop présents.

Cela peut leur donner l'impression que les services contrôlent leur vie.

Cela les conduit parfois à fuir les services sociaux qui pourraient les aider pour leurs problèmes familiaux.

B. Des services attentifs aux personnes accompagnées

Un service attentif, c'est un service qui :

- Écoute les personnes
- Soutient les personnes
- N'impose pas de solutions

Un professionnel attentif prend des notes pendant les réunions :

- Cela garde une trace écrite
- Cela montre de la transparence

Quand il manque d'attention, la personne ne se sent pas écoutée. Elle pense que ses besoins et désirs sont ignorés.

Exemples de Cindy et de Oumar

Cindy ne se sentait pas écoutée par son accompagnante :

- Elle proposait des solutions que Cindy ne voulait pas
- Cindy avait besoin de quelqu'un pour l'aider à trouver ce qu'elle voulait vraiment

Oumar se sentait bloqué dans ses démarches :

- On lui proposait des formations qu'il ne voulait pas faire
- Il ne comprenait pas pourquoi il ne pouvait pas suivre la formation de son choix

Les services doivent écouter les personnes pour bien les aider à :

- Comprendre leurs besoins
- Adapter les solutions proposées

Un service attentif est un service qui écoute et soutient les personnes.

C. Des services qui aident à devenir autonome

Les services sociaux doivent aider les personnes à devenir autonomes.

Être autonome veut dire faire les choses par soi-même.

Il y a plusieurs manières d'aider à devenir autonome.

Accompagner les personnes

Accompagner veut dire :

- Passer du temps ensemble
- Faire des activités ensemble
- Aider dans les moments difficiles

Soutenir les idées des personnes

Les services doivent soutenir les bonnes idées des personnes.

Par exemple, un jeune a organisé une réunion avec une association qui aide les personnes pauvres

Un autre jeune a relancé le Conseil de Vie Sociale de son établissement

Les professionnels ont aidé ces jeunes à réaliser leurs idées.

Aider à s'émanciper

S'émanciper veut dire devenir libre et indépendant.

Les services doivent proposer des activités qui aident à s'émanciper.

Trouver le bon équilibre

Certaines personnes ont besoin d'aide pour faire des choix.

Elles trouvent difficile de choisir toutes seules.

Elles préfèrent quand on lui propose des idées.

5 . Qu'est ce qui influence la "responsivité" des services sociaux ?

L'intérêt pour les personnes accompagnées

Certaines personnes pensent que les services sociaux ne s'intéressent pas vraiment à elles.

Un jeune a dit : "Pour eux, on n'est qu'un numéro. Ils s'en fichent de nous."

Les contraintes des services sociaux

Les services sociaux ont des contraintes qui les empêchent :

- Ils manquent d'argent
- Ils manquent de personnel
- Il n'y a pas assez de formation pour les professionnels
- Les règles sont parfois trop strictes

Cela empêche de bien répondre aux besoins des personnes.

L'importance des professionnels

La personnalité des professionnels est très importante.

Certains sont flexibles et à l'écoute.

D'autres le sont moins.

Certaines personnes parlent de loterie.

Elles disent : on ne sait pas sur qui on va tomber.

Les règles trop rigides

Parfois, les règles des services sont trop strictes.

Elles ne permettent pas de s'adapter aux besoins des personnes.

Par exemple, une personne n'a pas pu rester plusieurs jours dans un service alors qu'elle en avait besoin.

Mais certains services arrivent à s'adapter aux besoins des personnes.

Ils changent leur façon de faire pour mieux aider.

Conclusion

La responsivité des services sociaux dépend de plusieurs choses :

- L'intérêt pour les personnes
- Les moyens disponibles
- La personnalité des professionnels
- La souplesse des règles

Pour être responsifs, les services doivent avoir assez de moyens et être capables de s'adapter.

6 . Comment améliorer la responsivité dans les services sociaux ?

Les personnes interrogées ont donné des idées pour améliorer les services sociaux.

A. Être vraiment écouté

Il faut que les services sociaux écoutent vraiment les personnes.

Les personnes veulent :

- Pouvoir dire ce qu'elles pensent
- Être encouragées à parler
- Être traitées comme des égaux, pas comme des personnes faibles

Elles ne demandent pas que tout soit accepté.

Elles veulent surtout que les professionnels changent leur façon de les écouter.

B. Plus de contacts entre professionnels et usagers

Il faut que les professionnels et les usagers se voient plus souvent.

Le problème est que :

- Les directions sont trop occupées par le travail de bureau
- Ils ne connaissent pas bien les usagers
- Il n'y a pas assez de confiance entre les professionnels et les usagers

Certaines personnes proposent d'avoir des travailleurs pairs.

Ce sont des personnes qui ont vécu la même chose que les usagers et qui travaillent dans les services.

Parce qu'ils ont vécu la même chose, ils connaissent les problèmes des usagers et sont plus à l'écoute.

C. Des façons claires de donner son avis

Il faut plusieurs façons de donner son avis :

- Par écrit
- En parlant à quelqu'un
- En groupe

Il faut que ces façons soient :

- Faciles à utiliser
- Bien expliquées aux usagers
- Anonymes si les personnes le souhaitent

D. Participer tout le temps

Il ne faut pas que les usagers donnent leur avis seulement de temps en temps.

Ils doivent **pouvoir participer tout le temps**, dans les services et en dehors.

Une personne a dit :

"La participation dans les services ne devrait être qu'un début. Ça ne devrait pas être une fin en soi."

E. Apprendre à participer

Participer n'est pas toujours facile.

Ce n'est **pas une compétence naturelle**.

Il faut apprendre à :

- **Prendre la parole**
- **Organiser ses idées**
- **Donner son avis**
- **Débattre**

Certaines personnes pensent qu'on devrait apprendre ça à l'école.
Des formations pour les usagers et les professionnels peuvent aider.

F. Changer les rapports de pouvoir

Beaucoup de personnes pensent qu'il y a **un problème de pouvoir** dans les services sociaux.

Les usagers ont souvent moins de pouvoir que les professionnels.

Les personnes interrogées ont proposés certaines idées :

- Avoir des avocats pour aider les usagers
- Créer des groupes d'usagers pour s'entraider
- Des réunions régulières
- Écouter vraiment les jeunes
- Pouvoir voter sur les décisions importantes
- Des boîtes pour voter sur les décisions
- Que leurs votes soient respectés

Les personnes interrogées veulent une vraie démocratie dans les services sociaux.

Elles veulent que **leur voix soit vraiment entendue** et prise au sérieux.

05

**LES LIMITES DE CETTE
RECHERCHE**

LES LIMITES DE CETTE RECHERCHE

Cette recherche a des limites. Il faut en tenir compte quand on lit ce rapport.

Pas assez de personnes interrogées

La recherche n'a pas interrogé beaucoup de personnes.

On ne peut pas dire que les résultats sont vrais pour tout le monde.

Tous les cas n'ont pas été étudiés

La recherche n'a pas pu tous les étudier tous les services sociaux.

Certains résultats peuvent être plus vrais pour certains services que pour d'autres.

Par exemple, certains services, comme la protection de l'enfance, sont gérés par les départements.

Il peut y avoir des différences entre les départements :

- Ils n'ont pas tous les mêmes moyens
- Ils n'ont pas tous le même nombre d'habitants

Cela peut expliquer pourquoi les gens n'ont pas tous vécu la même chose.

Mais ces résultats peuvent être utiles

Même si on ne peut pas généraliser, les résultats peuvent être utiles :

- Dans d'autres services sociaux
- Pour d'autres usagers
- Dans d'autres domaines

Les résultats confirment d'autres recherches

Ce qu'on a trouvé est semblable à ce que d'autres chercheurs ont déjà trouvé

06

**CONCLUSIONS DU
RAPPORT**

Ce que nous avons fait

Nous avons parlé avec 56 personnes qui avaient été dans des services sociaux.

Ces personnes venaient de 3 groupes différents :

- Des personnes en situation de handicap ou avec des problèmes de santé mentale
- Des enfants et parents en contact avec la protection de l'enfance
- Des jeunes qui ont des difficultés pour se loger, se former ou trouver un travail

Ce que nous avons trouvé

Les services sociaux sont très importants pour beaucoup de gens. Mais les personnes qui utilisent ces services ne sont **pas assez écoutées**.

Il n'est pas toujours facile de donner son avis.

Les services ne répondent pas toujours bien aux besoins des gens.

Les problèmes

Les gens **manquent souvent d'informations** sur leurs droits.

Les moyens pour participer ne sont **pas toujours clairs**.

Les professionnels changent souvent.

Parfois, les professionnels ne sont pas bien formés ou pas assez aidants.

Il manque du temps et de l'argent pour écouter les gens.

Il n'y a **pas assez de confiance** entre les usagers et les professionnels.

Le système est parfois vu comme **compliqué et injuste**.

Même quand les personnes s'expriment, on ne les écoute pas toujours.

Les conséquences sur la vie des personnes

Les demandes et questions des personnes restent souvent sans réponse.

Le manque de soutien rend difficile l'autonomie et l'émancipation des personnes.

Les services sociaux échouent parfois à accomplir leur mission.

Pourquoi c'est important

Être bien accompagné par les services sociaux est un droit fondamental.

C'est-à-dire un droit que chaque personne devrait avoir.

Si les services sociaux n'écoutent pas les gens, c'est un problème pour toute la société.

C'est important pour la démocratie que tout le monde puisse donner son avis.

Si les services sociaux ignorent les voix des gens, comment avoir une société plus juste ?

Ce que nous allons faire

Nous allons continuer notre enquête pour chercher des solutions.

Nous voulons aider à améliorer les services sociaux.

Nous voulons que tout le monde puisse participer aux décisions.