

17 octobre 2024

Journée Mondiale du Refus de la Misère

« Mettre fin à la maltraitance sociale et institutionnelle »

**Centre Culturel de Rencontre Abbaye de Neumünster
Luxembourg**

Témoignage

Quand les gens vont à l'office social pour demander de l'aide, ils ne sont pas assez accompagnés depuis le début. Maintes personnes ont déjà besoin d'aide pour rassembler tous les papiers et certificats demandés.

Voici le témoignage d'une collaboratrice d'ATD, qui a accompagné un monsieur pour faire ces démarches avant de pouvoir être aidé par l'office social. Sans cette aide il aurait perdu tout, son revenu et surtout son logement.

« Monsieur avait eu trois rappels avec RDV au début de l'année. Il ne s'est pas présenté, parce qu'il appréhendait les attentes qu'on avait de lui. Suite à cela on lui avait coupé le REVIS. J'avais donc pris RDV à l'Office social où je l'ai accompagné.

Il était conscient du gros paquet qu'on allait lui demander. Il avait la trouille d'y aller seul et disait : « Sans votre aide je n'y arriverais pas. Ils me demandent un tas de choses, je ne sais même pas où aller chercher tout ça. » Il sort toujours la tête pleine de l'Office social : il ne sait pas par où commencer.

Nous avons été reçus par deux assistantes sociales et une stagiaire. Monsieur a tendu la main pour dire bonjour, geste qu'elles ont ignoré.

L'assistante sociale lui a remis une feuille énumérant tous les documents à présenter en expliquant que Monsieur n'avait plus de papiers d'identité en règle et que si ce problème n'était pas résolu, l'Office Social ne pourrait rien faire pour lui.

Monsieur essaie de leur dire qu'il n'a pas de revenu, qu'il a des arriérés de loyers, qu'il ne mange pas à sa faim. Et qu'il est à la recherche d'un travail pour combler les manques entretemps.

Il a fait un pas en avant pour prendre les mains des assistantes sociales dans les siennes et les a suppliées de l'aider. Il leur a dit qu'il ne voulait pas finir à la rue. C'est son plus gros cauchemar et il l'exprime clairement : « Faites quelques coups de téléphone pour moi, aidez-moi, je vous en supplie, je vais mourir sinon, je ne veux pas mourir. »

Elles nous ont donné un second RDV pour 3 mois plus tard. J'ai demandé une adresse Email pour rester en contact et leur envoyer les documents au compte-goutte.

Il devait en outre fournir certains papiers concernant une demande de pension à l'étranger. Il avait laissé trainer ces démarches, ne pensant pas aux conséquences que cela pourrait engendrer. Il était simplement dépassé par les événements : « Je veux seulement être soutenu, parce que je n'arrive pas tout seul à faire toutes les choses qu'on me demande. »

En sortant de l'Office Social il avait la sensation d'avoir été écouté et qu'on allait l'aider : « A partir de maintenant je ferai tout pour avancer. » disait-il.

Nous sommes allés ensuite à l'agence immobilière qui réclamait les arriérés des loyers de l'appartement qu'il loue. Enfin nous pouvions les rassurer et ils allaient tenter de calmer le propriétaire en attendant. « Mais que cela ne dure pas, sinon il sera mis dehors, le propriétaire n'en a rien à faire de ses papiers. »

De l'Office Social il avait reçu les adresses pour faire ses démarches, mais comment faire, par où commencer, qui contacter en premier ?

Il a récolté un document à la fois. Je l'encourageais et le guidais en retrait, il a réussi à tout faire seul. Il avait du mal au début, parce qu'il craignait d'aller aux différents services et de ne pas être écouté ou d'être mis à la porte.

Il a finalement eu les 8 documents dont il avait besoin. Il en était fier !

A chaque fois qu'il avait la sensation d'avancer, il me téléphonait avec beaucoup de reconnaissance.

Dans le bureau de l'Office Social, nous avons fait le bilan des papiers remis et des papiers encore à apporter. Notre RDV a été reporté, car il manquait deux papiers et une preuve que la demande avait été bien faite auprès de l'assurance pension française.

Est-ce qu'il devait faire lui-même cette demande auprès d'une institution étrangère ? Pour cela il nécessite un accès internet, ce qu'il n'a pas à la maison. J'ai donc fait cette démarche complexe qui prend du temps, espérant que de cette façon il soit aidé par la suite.

La veille du RDV, l'Assistante sociale m'a informée qu'elle avait reçu tous les documents et qu'elle était prête à les envoyer à la commission qui se consulte seulement une fois par mois. Elle ne pouvait rien faire sans lui. C'est lui qui doit venir signer les papiers.

La semaine suivante, après un rendez-vous manqué à cause du vol de son portable, il a pu signer les papiers et le dossier a été accepté par la commission, enfin. Il était euphorique. »

Suite à de telles situations, ATD Quart Monde propose de remettre de l'humain dans les services publics : Par exemple mettre en place plus d'écoute et un accompagnement de qualité et dans la durée par des professionnels, et ce dès la première prise de contact. Cela devrait être un droit.