



2  
0  
2  
5

# CARNET DE VIES



Récits, réflexions et changements souhaités  
sur la maltraitance sociale et institutionnelle

**Journée mondiale du refus de la misère**



# Introduction

La **Journée mondiale du refus de la misère** célébrée chaque année le 17 octobre, est une occasion de sensibiliser à la lutte contre la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités à travers le monde. Elle a été initiée en 1987 par ATD Quart Monde, un mouvement international de lutte contre la pauvreté, à l'initiative du père Joseph Wresinski. Cette journée rend hommage aux personnes qui vivent dans la pauvreté et met en lumière leurs efforts, leur courage et leurs aspirations. Elle appelle à l'engagement collectif pour construire une société plus juste, où les droits de toutes et tous sont respectés. Elle est reconnue officiellement par l'ONU depuis 1992 comme Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté. Chaque année, un thème est choisi pour guider les actions et les réflexions.

Le **Collectif 17 octobre** à Genève réunit plusieurs associations, mouvements sociaux et personnes concernées par la pauvreté, autour de la Journée mondiale du refus de la misère. Son objectif principal est de faire entendre la voix des personnes en situation de précarité, de sensibiliser le public aux réalités de la pauvreté à Genève et de promouvoir le respect des droits humains et sociaux. Depuis 2010, le Collectif organise des événements publics : ateliers participatifs, actions artistiques, prises de parole, rencontres citoyennes.

Cet ouvrage contient le travail de femmes et d'hommes vivant la grande pauvreté au quotidien. Il a été réalisé dans le but de lutter contre la maltraitance sociale et institutionnelle.

Les **personnes directement concernées** par la thématique prennent la parole en tant qu'expertes, font part des **réalités vécues** et bien trop méconnues. Elles proposent également leurs réflexions quant à leurs besoins, souhaits et pistes d'amélioration.

Elles se sont exposées et personnellement impliquées avec la ferme volonté de **créer des ponts** avec le reste de la population et les institutions, de favoriser la rencontre et l'échange, et ainsi être en mesure de **construire ensemble**.

# Témoignages

Je suis à Genève depuis 2010, ça fait longtemps que je suis dans la rue. J'ai quitté mon pays parce que là-bas il n'y a rien, pas de travail, tu ne peux pas avancer, même si tu veux travailler toute ta vie. Je connais plein de gens qui sont dans la rue et j'aimerais trouver une solution, pas seulement pour moi, mais pour tout le monde.

Je témoigne dans le but de parler des injustices que j'ai vues. J'ai vu des choses qui ne marchent pas avec les hébergements d'urgence, et qui m'énervent. Pour moi, la maltraitance sociale et institutionnelle, c'est par exemple quand il y a des femmes qui dorment dehors, ou des vieux. Quand je vois ça, ça me fait mal, je ne peux pas. Hier, j'ai vu une femme dormir seule dans le parc, alors je suis allé lui chercher du café et de la nourriture. J'ai aussi vu un vieux dormir dans ce parc pendant plus d'une semaine, et il est malade, en plus. J'aimerais vraiment aider tous les gens qui sont dans la rue. Cette maltraitance, c'est aussi quand quelqu'un qui travaille dans une structure sociale me manque de respect ou quand il y a des règles injustes. Tous les jours, j'appelle la ligne téléphonique des hébergements d'urgence directement à l'heure de l'ouverture. J'attends sur le répondeur pendant 30 minutes et après, lorsqu'on me répond, il n'y a plus de place.

Aussi, quand j'appelle pour un hébergement d'urgence, j'ai parfois l'impression que c'est injuste, que c'est la personne qui répond qui choisit si elle a envie de me donner la place ou non, en fonction de si elle m'aime bien ou pas. J'ai aussi parfois l'impression qu'ils ne se rendent pas compte que quand on appelle le matin en ayant dormi dehors et que ça fait 30 minutes qu'on attend sur le répondeur, c'est difficile. Pendant cette attente, je suis très stressé. C'est tellement un soulagement quand tout à coup il y a une place ! Un ami à moi est tous les jours sur la liste d'attente. C'est un stress qui dure toute la journée pour qu'il sache s'il aura un endroit où dormir ou non. Mais pour le moment, il n'a pas reçu de place. Cela fait un mois. Certains jours, je suis triste, parce que je suis dehors. Je suis dehors, alors je suis en danger. Je me fais parfois voler mes affaires pendant que je dors. On m'a volé ma banane avec mes papiers d'identité, tout. C'est aussi possible que des personnes viennent me poignarder quand je dors dehors. Des fois, je deviens fou à cause de ça. Il y a des jours où je sens que je parle mal aux gens et je regrette. Je ne réagis pas bien à la façon de parler de certaines personnes, je dis des mots agressifs. Ça me rend triste.

Il y a plusieurs hébergements d'urgence. Avant, il y avait un numéro différent pour chaque structure, maintenant il n'y en a qu'un seul pour toutes. Donc les personnes qui répondent au téléphone ne peuvent pas répondre à tous les appels parce que tout le monde appelle en même temps à l'ouverture. Il n'y a pas assez de places pour tout le monde. Même la liste d'attente est complète. Pour les gens qui ne savent pas parler français, ou qui n'ont pas de téléphone, appeler la ligne est un problème. Actuellement, c'est autorisé d'appeler la ligne pendant qu'on est dans un hébergement d'urgence, avant même d'avoir fini le séjour. Il faudrait qu'on n'ait le droit d'appeler seulement quand on est dehors, pour permettre que les personnes qui dorment dans la rue aient plus de chances d'avoir une place, que ça fasse un tournus.

# Témoignages

Il ne faudrait pas mettre trop de monde sur la liste d'attente parce que s'il y a trop de personnes et qu'on ne reçoit jamais de place, ça fait des espoirs pour rien, on attend et on est déçus. Je trouve aussi que dans certaines structures, les horaires sont un problème : c'est trop difficile de rester dehors toute la journée, il faudrait qu'on puisse rester un peu plus tard le matin et rentrer un peu plus tôt le soir. En hiver, avec le froid, tu vas où toute la journée ?

J'aimerais qu'on nous traite avec respect, qu'on nous parle gentiment. J'aimerais qu'à Genève on trouve beaucoup de places pour dormir, parce qu'il y a beaucoup de personnes qui dorment dans la rue. J'aimerais vraiment m'impliquer pour changer les choses. Je fais tout ce que je peux pour aider les autres. Quand j'arrive à aider quelqu'un, ça me fait plaisir. Si je pouvais, je trouverais une solution pour tout le monde. Pour les enfants, les vieux, les femmes, et aussi les hommes, vraiment tout le monde.

Pour moi, c'est important de s'adapter avec les différentes personnes qui vivent à Genève, de faire connaissance, de pouvoir avancer un petit peu ensemble. Ça me fait du bien de connaître des gens différents, et de différents pays.

---

Je m'appelle Elena, j'ai 25 ans. Je viens de Roumanie. Je suis rom. J'ai deux enfants, une fille de 6 ans et un garçon de 8 ans. Je suis venue en Suisse avec mon mari parce qu'en Roumanie, on n'avait rien. Pas de travail, pas d'avenir, et surtout beaucoup de racisme. Là-bas, on ne nous laisse pas vivre dignement. Moi, je n'ai jamais été à l'école. Je ne sais ni lire ni écrire. Mais je veux une autre vie pour mes enfants. C'est pour eux qu'on est partis. J'ai accepté de témoigner parce que j'en ai marre de ne pas exister. J'aimerais que les gens sachent ce qu'on vit. Que ce n'est pas un choix de vivre comme ça. Je veux aussi que mes enfants aient une chance, qu'on les regarde autrement. Pas juste comme « des roms », mais comme des enfants, comme tous les autres.

Pour moi la maltraitance sociale et institutionnelle, c'est quand on te traite comme si tu valais moins que les autres. Quand les lois, les institutions, les gens autour de toi te ferment toutes les portes. Quand tu demandes de l'aide et qu'on ne te répond pas ou qu'on te dit non, sans même te regarder. On dort dans la rue. Parfois, on a une tente, ou une bâche, pour nous protéger. Mais souvent la police vient et nous dit de partir. Ils débarrassent nos affaires. Une fois, ils ont pris les dessins de ma fille et les ont jetés avec nos couvertures. Elle a pleuré toute la nuit. Les lieux d'accueil sont très souvent complets. Ou alors ils sont dans des bunkers, sous terre. J'ai de l'asthme et je n'arrive pas à respirer dans ces endroits.

Mes enfants vont à l'école en ayant dormi dans la rue, sans s'être douchés, avec des habits sales et sans avoir mangé un petit déjeuner. Ils sont courageux, car c'est vraiment difficile pour eux.

# Témoignages

Je me sens fatiguée. Inutile. Triste. J'ai honte parfois. Ce qui me fait le plus mal, c'est pour mes enfants. Ils sont forts, mais ils ne devraient pas vivre ça. Ce n'est pas normal. J'ai souvent peur aussi : peur que la police nous sépare, peur que mes enfants soient mal vus à l'école. J'ai l'impression qu'on n'a pas le droit d'exister.

On a besoin d'un endroit pour dormir, propre et au chaud. Un endroit pour se laver, cuisiner quelque chose, que les enfants puissent faire leurs devoirs. On a aussi besoin qu'on nous écoute sans nous juger. Si je pouvais, je donnerais un logement à toutes les familles avec des enfants. Même petit.

Je ferais en sorte que tout le monde ait accès à l'école, à la santé, au respect. Je voudrais qu'on arrête de penser que les roms sont là pour profiter. Nous, on aimerait travailler et participer à la société, pas vivre en marge comme maintenant. Mon idéal serait d'avoir plus de lieux d'accueil pour les familles, pour pouvoir les accueillir le temps qu'elles puissent s'intégrer. Des aides pour apprendre le français. Même moi, je voudrais apprendre, pour aider mes enfants. Et surtout, que la police arrête de nous chasser tout le temps.

Si on me donne un peu de stabilité et une chance, je pourrais travailler à faire le ménage, à cuisiner, à garder des enfants. Je voudrais aussi parler avec d'autres femmes d'ici qui ont des enfants comme moi. Qu'on s'aide entre nous. Et pourquoi pas apprendre à lire.

Si je pouvais m'adresser aux institutions, je leur dirais : regardez-nous comme des êtres humains. Donnez-nous une chance. Ne nous rejetez pas juste parce qu'on est roms. On veut vivre dignement, pas voler, pas mendier. Juste vivre, travailler, que nos enfants aient un avenir.

J'aimerais dire aux gens : avant de nous juger, venez parler avec nous. Regardez mes enfants, ils sont comme les vôtres. On n'est pas dangereux. On est juste pauvres. On a besoin d'un peu de compassion, de solidarité. Ça peut arriver à tout le monde de tout perdre.

---

Je m'appelle Housseem, j'ai 32 ans, je viens du Maroc. J'ai quitté mon pays il y a cinq ans parce que je n'avais plus d'avenir là-bas. J'ai fait des petits boulots un peu partout en Europe, puis je suis arrivé en Suisse il y a deux ans. Depuis, je suis sans papiers. Je dors parfois dans les abris d'urgence, souvent dehors, car il y a peu de places. J'essaie de survivre, mais surtout, j'essaie de rester digne. J'ai accepté de témoigner parce que je pense qu'on n'entend pas assez les gens comme moi. Et parce que je veux qu'on arrête de croire qu'on est juste là pour profiter. Moi, je veux contribuer. Je veux montrer que même sans papiers, on est des êtres humains, qu'on a de la valeur. Peut-être que ça peut faire réfléchir quelqu'un.

# Témoignages

Pour moi la maltraitance sociale et institutionnelle, c'est quand le système te rejette même quand tu essaies de bien faire. Quand tu veux t'intégrer, travailler, aider, mais qu'on te dit "non", simplement parce que tu n'as pas les bons papiers. C'est aussi quand tu es invisible aux yeux de tout le monde, même quand tu souffres. Une fois, j'ai été arrêté par la police alors que je ne faisais rien de mal, je marchais juste dans la rue avec des amis. Ils m'ont gardé plusieurs heures, pris mon argent, et relâché comme ça. J'ai tout le temps peur quand je vois la police, car je sais qu'il y a de grandes chances qu'ils me contrôlent. Du coup, il y a des endroits dans la ville où je ne vais plus.

Lorsque je marche dans la rue, je ne le fais jamais avec plus d'un ami. Je baisse la tête et rase les murs comme on dit. Dans ces moments, tu te sens comme un déchet, tu as l'impression que tu resteras toujours illégal aux yeux des autres. Parfois, je me sens coupable juste d'exister. Mais j'essaie de ne pas me laisser abattre. Mon besoin principal, c'est d'avoir le droit de travailler. Je ne veux pas d'aide toute ma vie, je veux juste une chance de me débrouiller. Si je pouvais avoir un permis, même temporaire, je pourrais faire des petits boulots, prouver ma valeur et vivre dignement. Si j'avais une baguette magique, je donnerais un vrai statut aux personnes sans papiers qui vivent ici depuis longtemps et qui veulent s'intégrer. On n'est pas des criminels. On est juste des gens qui cherchent une vie meilleure. Si je devais proposer des choses concrètes pour améliorer la situation, ça serait déjà ouvrir des espaces de parole comme celui-ci, pour qu'on soit écoutés. Ensuite, créer des programmes de régularisation pour ceux qui prouvent leur volonté d'intégration. Et aussi, sensibiliser la population à notre réalité. Beaucoup de gens ne savent pas ce qu'on vit.

Je serais prêt à m'impliquer, je ne veux pas juste me plaindre. Je pourrais témoigner, aider à organiser des ateliers, même apprendre aux autres ce que je sais faire — je suis bon en cuisine, par exemple. Je crois que chacun peut apporter quelque chose. Si je pouvais parler directement aux institutions et aux gens, je leur dirais : regardez-nous, écoutez-nous. On existe. On ne demande pas la charité, on demande une chance.

Aidez-nous à sortir de l'ombre. Ne nous jugez pas sans nous connaître. Derrière chaque sans-papiers, il y a une histoire, une douleur, un espoir. On ne veut pas prendre votre place. On veut juste avoir la nôtre, honnêtement. J'aime la Suisse et je veux m'intégrer, contribuer.

# Témoignages

Je m'appelle Lolo, j'ai 44 ans. Je suis née à Lausanne, mes deux parents venaient de la Suisse alémanique. Chez nous, nous parlions le suisse-allemand. Ma vie a basculé avec le diagnostic oncologique et son traitement.

J'ai accepté de témoigner, car je trouve qu'il est important que les gens sachent ce qui se passe derrière les murs et les portes closes des HUG, en particulier celles de la clinique psychiatrique de Belle-Idée.

Quand je discute avec d'autres personnes, je me rends compte qu'ils ont de fausses idées. Il est difficile de se représenter ce qu'il s'y passe vraiment. Je trouve que c'est une violence institutionnelle, le fait que les professionnels de la santé de l'unité psychiatrique se réunissent entre eux pour décider du futur du patient, sans inclure les patients, les proches ou d'autres confrères responsables du patient.

Et donc beaucoup de leurs décisions sont avant tout pour se couvrir et non pour notre bien ou celui de nos proches. Comme patients, nous subissons la violence verbale et physique de la part des infirmiers et des médecins. Aux urgences de l'hôpital, on m'a déjà dit : « Madame, pendant que nous sommes avec vous, peut-être qu'il y a quelqu'un qui est en train de mourir et nous ne pouvons pas nous occuper parce que vous prenez toute notre attention ». Ils me laissent comprendre que je n'ai pas vraiment besoin de soins. On m'accuse d'être responsable du décès éventuel d'un inconnu.

Quand je suis sous pression, les mots pour exprimer mes ressentis me viennent en allemand mais pas en français. Je prends donc du temps pour m'exprimer, mais les professionnels n'ont pas ce temps. Alors, ils me coupent la parole. Je ne connais pas certains termes en français, surtout les familiers, parce qu'on ne me les a jamais appris. Certaines personnes ont du mal à comprendre cela.

Quand nous sommes hospitalisés à Belle-Idée, nos vies sont entre leurs mains. Un seul médecin peut diagnostiquer une dépression chronique, et ainsi tracer notre avenir. Avec ce diagnostic, nous devons quitter l'institution. Car ce n'est pas la place pour des patients chroniques. Nous sommes loin, dehors. Si en partant, nous sautons sous un train ou si nous faisons une overdose, nous ne sommes plus sous la responsabilité des HUG. Nos familles ne sont même pas informées que nous sommes dehors. Une fois, ma mère a appris ma sortie parce que j'ai mis le feu au balcon après une prise trop grande de médicaments.

Cette violence m'oblige à tourner en rond, je suis dans cette boucle et je m'enfoncé à chaque passage. Je n'arrive pas à trouver une solution pour améliorer la situation.

C'est dur de se trouver à la porte des hôpitaux. Je me sens abandonnée. J'ai l'impression que leurs discours ne sont pas cohérents avec leurs actions. Ils affirment vouloir aider les patients, mais leurs actions ne vont pas dans ce sens. Je me sens dépassée, comme si j'avais perdu mon nord. J'ai l'impression d'être prise au piège entre des paroles qui m'échappent.

# Témoignages

Je me demande pourquoi les médecins nous obligent à exister anatomiquement, mais quand vient le temps de nous aider à vivre, ils disparaissent. On nous dit que nous pouvons faire des choix, mais dans ces moments, nous ne l'avons plus.

Si j'avais une baguette magique, je reviendrais en arrière, au moment de mon diagnostic de cancer. J'aurais voulu avoir davantage d'informations sur les effets secondaires de la chimiothérapie. Je n'aurais pas ces crises de convulsion que j'ai et je pourrais continuer à travailler comme avant.

Dans un monde idéal, j'offrirais des logements sécuritaires non seulement aux personnes âgées de 65 ans et plus, mais également à celles et ceux de 25 à 64 ans présentant une fragilité psychique et un léger handicap physique, qui ne correspondent pas aux critères. Ils sont malheureusement souvent oubliés. Personne ne se sent responsable d'eux. Les appartements qui existent actuellement sont à courte durée. Si je pouvais parler aux directions des institutions, je dirais qu'il faudrait faire le ménage à fond et investir plus d'argent. L'état de l'hôpital psychiatrique se révèle désastreux dans son ensemble, que ce soit en ce qui concerne le personnel ou le bâtiment. Ça m'est arrivé de me doucher avec de l'eau rouillée. Il n'y a pas une boîte de crayons complète. Il ne nous reste plus qu'à fumer ou pour certains de pousser le personnel à bout. Une heure d'activité par jour par-ci, par-là, ne suffit vraiment pas.

Pour revenir à la communication, je dirais qu'il devrait toujours y avoir une discussion entre le patient, les proches et le personnel pour que la personne puisse se sentir soutenue. Dans mon cas, ils devraient appeler ma mère, qui ne parle pas très bien le français. Les HUG en Suisse n'arrivent pas à trouver un interprète pour l'allemand. Le personnel n'est pas soutenu par rapport à ce qu'il vit. Les infirmiers qui travaillent en psychiatrie sont trop fatigués ou trop épuisés pour bien prendre soin des patients.

J'aimerais aussi dire que tout le monde peut avoir besoin d'aide ; pauvre ou riche, docteur ou SDF. Chaque personne peut traverser un moment trop compliqué à gérer. Toute personne peut se retrouver dans ces unités-là. Des problèmes psychiques ou psychiatriques peuvent toucher tout le monde. Même les personnes qui s'imaginent par-dessus tout, tous peuvent se retrouver dans ces chambres. Je vous remercie de tout cœur d'avoir lu et ainsi écouté mon témoignage.

---

Je m'appelle Mimi, je suis née à Genève. J'ai vécu depuis toute petite de la maltraitance. J'ai eu 3 personnes qui m'ont battue, à différentes périodes de ma vie. On m'a crié dessus. Quand j'étais à l'école, même la maîtresse me criait dessus. Plus tard, j'ai travaillé dans une assurance maladie, je tapais à la machine à écrire et mon collègue m'engueulait parce que je prenais trop longtemps. C'est pour ça que je suis partie de ce travail.

# Témoignages

En ayant ensuite mes propres enfants à l'école, là aussi certaines maîtresses ne comprenaient pas mes enfants et leur criaient dessus. Dans mon expérience avec l'école, je trouve que les enfants ne sont pas assez écoutés. Il y a toujours des enfants qui n'arriveront pas à comprendre tout de suite ce que dit la maîtresse, et il faut qu'ils aient plus d'attention et que l'école travaille avec eux au lieu de leur crier dessus.

Ma petite fille, à 4 ans, avait des problèmes de langage et était incomprise par une des maîtresses. C'est trop triste que ces problèmes-là continuent dans notre famille, ça me fait mal. Elle se faisait gronder car elle ne savait pas bien prononcer certains mots. Pour cela, elle a pu avoir un rendez-vous avec un logopédiste 2 fois par semaine. Grâce à ce suivi, à 5 ans, elle commençait à dire des phrases. Heureusement, ma petite fille est bien entourée par sa maman et par moi. La maîtresse qu'elle a aujourd'hui, à l'âge de 6 ans, la comprend. Grâce à ce soutien, aujourd'hui elle sait parler.

Une autre forme de maltraitance, c'est les personnes des compagnies téléphoniques qui viennent nous harceler à la maison et nous forcer à signer des contrats : ils m'ont harcelée alors que je ne voulais pas signer, et sont même revenus la semaine d'après. Ils ont profité de ma situation de retraitée. À la retraite, on ne gagne pas assez, surtout quand on n'a pas pu travailler beaucoup, et ils voulaient me vendre un abonnement moins cher. J'ai dû me défendre et beaucoup insister pour qu'ils me laissent tranquille. Pour mettre fin à ces maltraitances, il faut essayer de parler avec d'autres personnes de confiance. Il faut de l'écoute. Quelqu'un qui nous donne des conseils.

Pour moi, ça m'a aidée quand j'ai rencontré ATD Quart Monde. J'ai rencontré ma 2<sup>e</sup> famille, et ça m'a apporté de la confiance. L'écoute, c'est très important. Être écouté, ça peut tout changer. Quand je suis écoutée, ça me fait du bien. C'est comme ça que je peux continuer à vivre. Quand je ne suis pas bien, je fais des dessins d'oiseaux. Ça me fait du bien. C'est moi qui ai dessiné la mésange bleue et l'aigle royal.



# Témoignages

Je suis mère au foyer de trois enfants. Je peux me permettre d'être mère au foyer car je suis bénéficiaire de l'aide de l'assurance invalidité, à cause de maladies physiques et psychologiques liées au traumatisme que j'ai vécu depuis mon enfance. Mais avant cela, j'ai dû vivre dans des situations difficiles que je vais vous présenter.

À l'âge de 15 ans, j'ai dû partir de chez ma mère, car mon beau-père était violent et ma mère ne voulait pas voir la réalité, j'ai donc fui la maison et me suis retrouvée à la rue face aux responsabilités de la vie. Malheureusement, à cet âge, les aides sociales ne sont pas accessibles, car dans la loi les parents sont obligés de s'occuper de leurs enfants jusqu'à leurs 18 ans. Je me suis donc retrouvée à dormir chez des gens ainsi qu'à dormir dehors dans la rue, dans des allées, des squats ou simplement dans une tente.

En galère pour trouver à manger, et de quoi me vêtir. J'ai essayé plusieurs fois d'aller dans des centres pour adolescents afin de trouver de l'aide, mais au final je n'étais pas comprise et je finissais par m'en aller, pour me retrouver à nouveau dans la rue.

À cet âge-là, vous n'avez rien à faire dans la rue, car il s'y passe beaucoup de choses qu'un adolescent ne devrait pas voir ni vivre. J'ai finalement trouvé un travail à 17 ans, ce qui m'a permis de subvenir à mes besoins comme avoir un logement et de la nourriture.

À 20 ans, j'ai pu commencer un apprentissage grâce à Info Pôle Jeune, ils m'ont aidée à faire les démarches et j'ai pu commencer un travail qui me plaisait. Malheureusement, j'ai eu de mauvaises rencontres et de mauvaises habitudes liées à mon passé qui ont fait que j'ai eu des difficultés et vécu des violences qui m'ont conduite à être en arrêt maladie. À cause de cela, j'ai dû arrêter de travailler à 25 ans et j'ai demandé de l'aide à l'Hospice général pour subvenir aux besoins de ma famille. À cette période, j'avais 2 enfants en bas âge que j'élevais seule, dont j'ai failli perdre la garde à cause d'une assistante sociale non compétente, heureusement je suis tombée sur un juge humain qui a compris ma situation.

Après plusieurs années, j'ai été considérée par l'Hospice général en incapacité de travail et transférée à l'assurance invalidité. Ça a été difficile pour moi car j'aimais bien mon travail et j'aurais bien voulu avoir la possibilité de continuer.

# Témoignages

Ça a été difficile aussi car avant j'avais toujours eu un suivi avec une assistante sociale depuis mon adolescence qui m'aidait à faire mes démarches car je n'avais jamais eu l'occasion d'apprendre ça dans mon enfance ni ma jeunesse. C'était compliqué de me retrouver sans assistante sociale du jour au lendemain, sans aide et sans soutien. Du coup, j'ai dû faire appel à d'autres institutions pour demander de l'aide, comme la cohésion sociale de la commune, ou des associations du quartier, comme ATD Quart Monde. Parfois il est difficile de demander de l'aide quand on est dans une situation compliquée, on se sent seule et je pense qu'avoir un lien de proximité et régulier avec l'association qui peut vous aider fait une différence, car la motivation de faire les démarches vient par un lien de confiance.

Le lien humain est important tout comme la solidarité entre pairs. Le fait d'être traité comme une personne humaine et non comme un numéro de dossier, comme font parfois certaines institutions d'aide, apporte ce lien de confiance.

Mais malgré tout je me dis que j'ai eu la chance d'être tombée sur des personnes humaines et compétentes dans leur travail, ce qui a permis que je sois reconnue en tant qu'invalide car pas tout le monde bénéficie d'une telle aide. Il est difficile d'être reconnu en invalidité, il faut attendre longtemps et faire un dossier conséquent ce qui n'est pas évident quand vous êtes malade.

Nous vivons dans un pays où les salaires et les aides sont élevées, certes, mais les dépenses de la vie courante le sont tout autant, et pour beaucoup de familles les fins de mois sont difficiles. À la fin des paiements, il ne reste pas grand-chose, malgré que certaines familles soient bénéficiaires d'aides sociales.

Les parents sont stressés, comptent les sous qu'il reste, les enfants n'ont plus le droit aux sorties ou aux vacances car cela est devenu un luxe. Certains n'ont même plus le droit à un goûter à la récréation ou à une nouvelle paire de chaussures car les anciennes sont petites et ça fait mal. Des exemples de familles en galère financière, j'en ai énormément, je connais certaines personnellement, comme ma voisine qui dort avec son mari et ses deux filles dont une de 11 ans dans la même chambre car ils manquent de place dans l'appartement et n'ont pas les moyens de déménager.

# Témoignages

Comme mon amie qui n'a pas les moyens de payer de la nourriture pour sa fille car il ne lui reste rien sur son compte en banque après deux semaines. Elle n'a pas le droit à l'accès au colis du cœur (don de nourriture gratuite) car les institutions ne trouvent pas sa situation alarmante car elle est au chômage et bénéficierait d'après eux d'assez d'aides.

Comme certaines de mes voisines fouillant les poubelles pour trouver de quoi vêtir leur enfant ou simplement un jouet pour leur faire plaisir. Ceci, je l'ai aussi vécu étant jeune mère célibataire sans emploi : ramasser les objets encombrants qui peuvent encore servir était une source inestimable pour nous.

Ou comme mon exemple personnel actuel : je ne peux pas déménager car les logements sont trop chers, je dois demander un logement social mais sachant qu'il y a 10 ans d'attente (des milliers de familles attendent comme nous), je n'ai donc aucune solution, à part quitter le canton dans lequel je suis née et où vit ma famille, celle de mon conjoint et où je suis suivie médicalement pour mes problèmes de santé. Je devrais refaire les démarches d'aides mais c'est difficile pour moi de faire tout cela.

Nous sommes donc aussi bloqués dans un logement trop petit pour notre famille, et dans un quartier bétonné et anxiogène pour ma santé déjà précaire. Pourtant mon conjoint travaille et je suis rentière AI. J'ai les attestations de mon médecin qui conseille mon déménagement. Mais ceci ne suffit pas.

Ici, il y a des aides mais pas tout le monde y a droit. Il y a beaucoup de logements mais ils sont accessibles que pour les gens aisés. Les familles qui en auraient grand besoin n'y ont pas accès, et nous finissons entassés dans des quartiers de logements sociaux, surpeuplés et bétonnés de tous les côtés.

Les familles sont mélangées aux personnes qui peuvent avoir des troubles psychologiques, comme vivre à côté d'un schizophrène qui peut partir en crise à tout moment, ou se faire crier dessus par des personnes âgées laissées seules chez elles au lieu d'être prises en charge.

Ou comme, autre exemple, les enfants qui jouent dans un parking au lieu d'un parc car celui du quartier est trop loin. Et je ne cite ici que peu d'exemples que l'on peut vivre au quotidien.

Je parle de logement mais d'autres problèmes découlent du fait d'être pauvre dans un pays riche :

Si vous avez des problèmes judiciaires vous êtes traité différemment selon votre statut social. Sachant le prix d'honoraires des avocats, vous imaginez bien que plus de la moitié des familles n'y ont pas accès, et se retrouvent face à une justice non équitable.

Je vais m'arrêter ici car je pourrais encore vous donner beaucoup d'exemples comme ceux-ci.

# Témoignages

Je me pose donc la question :

– Est-ce normal que dans notre société, dans notre pays si riche, aucune solution ne soit trouvée pour pallier aux difficultés des familles appauvries de jour en jour ?

Personnellement j'ai plusieurs idées de solutions qui pourraient être apportées et appliquées dans la mesure du possible :

Par rapport aux logements, ce serait bien d'avoir une aide de l'État pour que l'accès au logement soit simplifié et accessible pour les familles qui n'ont pas un bon dossier aux yeux des propriétaires, qui eux privilégient les personnes aisées. Ce n'est pas normal qu'il y ait 10 ans d'attente pour avoir un logement social adapté à sa situation.

Le droit au logement pour tous est un droit existant mais peu appliqué, il faudrait une réforme pour un traitement des dossiers sociaux en urgence afin d'éviter que des familles galèrent pendant des années dans des logements non adaptés.

Pour l'accompagnement social des personnes, il faudrait un accès à l'information de ses droits plus simplifié, afin que personne ne puisse être maltraité institutionnellement par un employé peu compétent. Un contrôle plus poussé sur la façon dont les dossiers sont gérés pourrait aider à ce que tout le monde puisse bénéficier équitablement de la même aide.

Par rapport au soutien aux familles, une aide de l'État sous forme de salaire pour permettre aux mères de rester à la maison et pouvoir s'occuper de leurs enfants permettrait une valorisation de la mère au foyer. Certains pays nordiques l'ont fait et ceci fonctionne très bien.

Il faudrait proposer de l'aide aux familles en accompagnement à la maison au lieu de placer les enfants abusivement en foyer.

Il y a tant de solutions qui pourraient être trouvées, certes qui ne sont pas rentables pour l'État sur le court terme, mais en pensant sur le long terme, si le peuple a la santé, la qualité de vie et la possibilité de montrer de quoi il est capable, alors il sera plus productif et actif pour le développement de l'État, un bon pays se construit avec le peuple.

Toutes ces idées pourraient amener un renouveau et une belle façon de pallier aux difficultés que vivent les familles, aux maltraitements institutionnelles et à la pauvreté dans notre pays. Et pourquoi pas, si cela fonctionne, alors élargir dans le monde entier afin que tous les habitants de cette Terre puissent avoir accès à tous leurs droits fondamentaux car nous avons tous le droit de vivre sereinement et heureux.

# Témoignages

J'ai 45 ans. Je suis né à Lausanne, j'ai grandi ici, en Suisse. J'ai fait un apprentissage comme mécanicien auto, j'ai travaillé pendant des années. Mais entre un divorce difficile, des dettes, et un burn-out, j'ai commencé à perdre pied. J'ai glissé doucement dans la rue. Et puis j'ai commencé à fumer du crack... Au début pour supporter le froid, l'angoisse, la solitude. Et maintenant, je suis dedans.

Franchement, je ne sais pas trop pourquoi j'ai accepté de témoigner au début. Peut-être parce qu'on ne nous donne jamais la parole. Peut-être parce qu'à force d'être invisible, on finit par vouloir juste exister quelque part. Je n'ai pas de famille, pas de toit, mais j'ai encore une voix. Et si ça peut aider à ce qu'on regarde les gens comme moi autrement, ben... tant mieux.

Pour moi la maltraitance sociale et institutionnelle, c'est quand la société te juge avant même de t'écouter. Quand t'es traité comme un moins que rien parce que tu vis dans la rue, parce que tu prends de la drogue. C'est quand t'essaies de demander de l'aide et qu'on te dit : « Vous n'êtes pas éligible », « Il faut être sobre pour avoir un logement ». Comme si c'était possible d'arrêter de consommer quand t'as même pas un lit ou une douche et que tu es seul. Une fois, à l'hôpital, on m'a laissé attendre des heures avec une blessure parce que "c'est encore un toxico". Cela m'a fait mal d'entendre ces propos. J'ai vu des potes à moi se faire réveiller à coups de pied par des agents de sécurité juste parce qu'ils dormaient dans un coin de la gare. On te parle comme à un chien. Parfois pire.

Tu finis par croire que tu ne vaux rien. Tu te sens honteux, en colère, puis résigné. Tu te dis que t'as mérité ça. Mais au fond de toi, tu sais que personne ne devrait être traité comme ça, peu importe ses choix, ses erreurs. Le plus dur, c'est l'humiliation. Ce n'est pas uniquement la rue qui te casse, c'est le regard des autres. Mon besoin principal, c'est un toit. Un endroit stable où je peux poser mes affaires, me reposer, respirer. De là, peut-être que je pourrais penser à arrêter de consommer. Et puis du respect. Juste ça. Être traité comme un être humain. Si je le pouvais, je ferais en sorte qu'il y ait des lieux où on peut être hébergé sur le long terme même si on consomme. Des logements à bas seuil avec des gens formés pour nous accompagner, nous aider à sortir de la consommation et réintégrer la société.

J'aimerais aussi pouvoir former les agents de sécurité et les policiers à mieux comprendre la consommation, la précarité. Donner une vraie place aux personnes concernées dans les discussions, les projets, les décisions. Pas juste nous observer, mais nous inclure.

# Témoignages

Je n'ai rien d'autre que mon vécu, mais je peux en parler. Je peux aider à faire le lien entre ceux qui vivent dans la rue et ceux qui la regardent de loin. Je n'aimerais pas que les plus jeunes finissent comme moi. J'aimerais dire aux institutions : arrêtez de nous rendre invisibles. Vous parlez d'égalité, de droits humains, mais y'a des gens dehors qui n'ont même plus accès à un regard digne. Ne faites pas semblant de nous aider si c'est juste pour remplir des cases. Écoutez-nous. Venez nous voir. Et surtout, comprenez que tant qu'on est exclus à cause de notre consommation, rien ne changera.

J'aimerais aussi dire aux gens que personne ne choisit la rue. Personne ne rêve de fumer du crack pour vivre. On est comme vous, avec un peu moins de chance, un peu plus de galères. Si vous ne pouvez pas aider, au moins ne jugez pas. Un sourire, un bonjour, ça ne coûte rien, mais ça nous rappelle qu'on existe.

---

Je m'appelle Olivier, né en 1960 à Lancy. J'ai fait toute ma scolarité obligatoire à Lancy – Plan-les-Ouates. J'ai fait un apprentissage de commerce, après une année de culture générale, et j'ai commencé à travailler à 15 ans sur un chantier. J'ai été employé de commerce, puis assistant d'exploitation à la douane. Après un différend avec un collègue, j'ai été licencié et je me suis retrouvé à l'aide sociale pendant 6 ans et au chômage pendant 2 ans. Je me suis inscrit à la préretraite où je suis aujourd'hui. Je suis actif dans plusieurs associations.

J'ai voulu témoigner parce que la situation dans laquelle on est actuellement mérite qu'on témoigne pour montrer aussi que les Suisses sont en difficulté et que certains ont de la peine à s'exprimer. Moi, je le fais parce que je n'ai rien à cacher, je n'ai rien à perdre. Pour moi, la maltraitance institutionnelle, c'est que les institutions fixent des règles et des délais qui ne sont pas flexibles. Ça fait qu'on a l'impression qu'il n'y a pas de solution et qu'on est tous forcés de suivre ces règles comme des moutons.

La maltraitance sociale, c'est quand on entend les gens dans les institutions ; on pense qu'ils essaient de faire du mieux qu'ils peuvent, mais dans la réalité c'est différent. Eux aussi sont coincés par le règlement, parce qu'ils doivent suivre le cahier des charges. Le règlement donne une barrière à l'expression, aux contacts.

J'ai eu deux expériences d'incompréhension à l'Hospice général où j'ai dû intervenir à Rive (le centre de l'Hospice général), et finalement les choses se sont arrangées en y allant.

# Témoignages

Aujourd'hui, beaucoup de choses fonctionnent par applications sur les téléphones, et pas tout le monde a accès à des nouveaux téléphones ni à comprendre comment ça marche. Mon exemple personnel, c'est surtout par rapport aux délais de paiements qui sont déjà fixés sur un document, et qu'il est difficile de changer. Les délais auxquels l'argent arrive sur mon compte. La LPP va me virer l'argent à une date, et l'OCAS à une autre date. Les SPC paient mon assurance. Il y a une 13<sup>e</sup> rente qui a été votée, mais le paiement est retardé à 2026. Alors que c'est une loi qui a été votée, ils remettent tout en question.

On gratte toujours sur la santé et le social pour ramasser des sous. Ce que je dénonce, c'est que moi, j'ai travaillé toute ma vie, avec des périodes d'arrêt que je n'ai pas souhaitées – un trou de 8 ans en 2015 qui a affaibli mon revenu – et ils me donnent une petite retraite qui ne me permet pas de vivre de manière confortable et digne. Je dois aller dans ces restaurants sociaux qui me posent un problème parce qu'il y a trop de monde, et que parfois, quand je me mets à des tables, il y a des gens sympas, mais parfois les gens ne me parlent même pas, ils sont toujours sur leurs téléphones portables. Je n'ai plus envie d'y aller. Je préfère laisser la place à des gens qui en ont le plus besoin que moi. Quand j'ai de l'argent, j'essaie d'en profiter au maximum.

Je ne suis pas le seul à le vivre, parmi les gens nés à Genève. Je connais plusieurs personnes qui sont dans la même situation que moi. Il doit y avoir un dialogue plus facile avec les institutions, pour qu'on n'ait pas peur d'y aller avec la boule au ventre. Qu'il y ait plus de compréhension.

Je souhaiterais que tout le monde, tous les gens qui n'ont pas la parole, puissent avoir la parole, dénoncer ce qu'on vit et que les choses s'améliorent. On vit dans une démocratie, mais il y a trop de barrières. Des fois, je n'ai pas l'impression d'être en démocratie. Il faut que les gens puissent aller dans la rue et que la pression de la rue change les choses de façon positive. Et qu'il y ait une égalité des droits, une égalité des chances, entre les gens démunis et ceux qui sont privilégiés. Il y a trop de gens qui vivent mal.





Ces récits révèlent la face souvent invisible de la pauvreté : des récits de maltraitance sociale et institutionnelle vécue en Suisse par des personnes qui dénoncent un système souvent rigide, peu humain et parfois indifférent à leurs souffrances et aux injustices auxquelles elles font face. Le manque de logements, l'exclusion des personnes en consommation, la stigmatisation et la violence institutionnelle brisent les vies. Elles réclament un accueil digne, un vrai accompagnement et le droit d'être respectées, écoutées et considérées afin de promouvoir une société plus juste, solidaire et réellement humaine.

COLLECTIF  
OCTOBRE



EGLISE  
CATHOLIQUE  
ROMAINE  
GENÈVE

SOLIDARITÉ



ATD  
QUART MONDE



Interstices

Interventions sociales  
en action communautaire