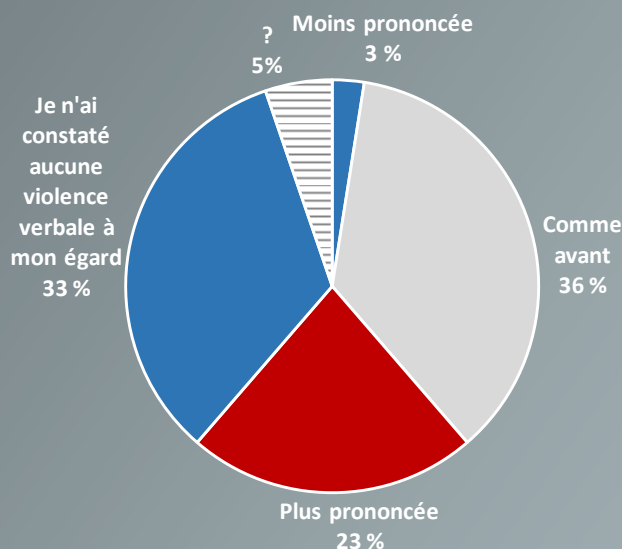
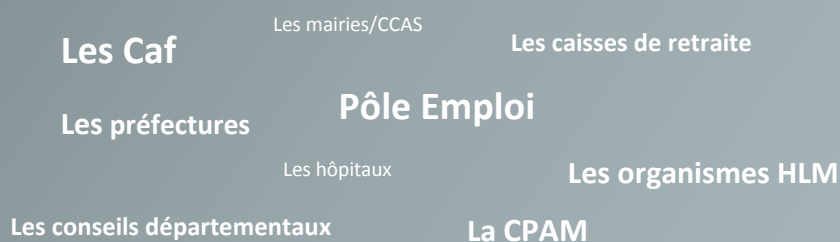


## Quelles difficultés rencontrées dans leurs relations aux institutions ?

Au cours de ces deux dernières années, la violence possiblement manifestée à votre égard par les personnes que vous accueillez, vous semble :



**98 %** des acteurs constatent que les personnes pauvres et précaires rencontrent des difficultés avec :



Selon vous, les difficultés dans les relations aux institutions et établissements publics sont dues à : (plusieurs réponses possibles)

- 79 % la complexification des dispositifs
- 58 % une augmentation du nombre de dossiers à traiter
- 50 % un manque d'appui aux personnes dans le remplissage de dossier
- 47 % un manque de personnel
- 45 % la numérisation des traitements
- ...



Les acteurs rendent compte de difficultés accrues dans la communication aux institutions ; certaines sont particulièrement ciblées. Dans les raisons invoquées, deux principaux motifs peuvent être lus : une surcharge de travail pour les institutions et personnes dans leurs démarches administratives, ainsi qu'un manque de relation et d'échanges en face à face (moins de personnes disponibles pour aider au remplissage des dossiers et une numérisation plus fréquente des traitements). Les difficultés dans la relation et la précarité des situations rencontrées par les personnes en situation de pauvreté, peuvent parfois occasionner des comportements violents de leur part vis-à-vis des acteurs. À ce sujet, notons que si tous les acteurs ne font pas part de violence manifestée à leur égard, près de 60 % en ont vécu. Ces derniers évoquent une violence aussi prononcée ces deux dernières années, voire plus prononcée, signe de la détresse vécue par les populations. ■