

FRANS SPIESSCHAERT



La méthodologie de l'Expert du vécu en Pauvreté et Exclusion sociale

Bases, formation et fonctionnement

LA METHODOLOGIE
DE L'EXPERT DU VECU
EN PAUVRETE ET EXCLUSION SOCIALE
BASES, FORMATION ET FONCTIONNEMENT

Elaborée pour le compte de l'association De Link asbl.

Dédiée à

*tous les participants aux cours, acteurs dans le cadre des processus,
coordinateurs et collaborateurs de l'association De Link,
tous les experts formés, leurs collègues et leurs cadres dirigeants,
tous ceux dont le courage, la persévérance et la volonté de parler ou-
vertement de leurs expériences et de leur vision ont donné toute sa force
vitale à la méthodologie décrite dans cet ouvrage.*

Couverture: Benny Flamant

Copyright © 2005 Acco, Editeurs



samen investeren in welvaart en welzijn
s'investir dans le bien-être et la prospérité
gemeinsam in Wohlstand und Gemeinwohl investieren

Cera veut apporter une contribution utile à la société et ceci entre autres en ce qui concerne “*La vie et l'univers du pauvre*”. Voilà pourquoi Cera soutient l'initiative de l'asbl DE LINK.

FRANS SPIESSCHAERT

**La méthodologie de
l'Expert du vécu en
Pauvreté et Exclusion sociale**

Bases, formation et fonctionnement

Préface

Les derniers points et virgules de cet ouvrage ont été placés au moment où était déployée en Belgique une activité considérable afin de parvenir, en concertation avec toutes les parties concernées, à l'établissement d'un état des lieux systématique des résultats et des défis en matière de lutte contre la pauvreté et cela dix ans après la parution du Rapport général sur la Pauvreté (RGP).

Encore aujourd'hui, ce RPG est perçu comme étant une étape importante dans ce processus et à juste titre d'ailleurs. Dans le cadre de ce document, les pauvres sont reconnus comme étant les interlocuteurs les mieux placés pour élaborer une politique à la recherche de connaissances affinées et approfondies de la problématique de la pauvreté en vue de formuler des objectifs politiques adéquats dans le contexte d'une société plus solidaire.

Les pauvres ont su assumer leur rôle d'interlocuteur de façon très productive étant donné que, depuis des années, ils s'étaient regroupés en associations destinées à lutter contre l'injustice sociale qu'est la pauvreté.

Depuis lors, il a été généralement admis que la méthodologie des associations où les pauvres prennent la parole constitue un pilier de base indispensable de la lutte contre la pauvreté.

Au cours de cette même décennie, nous avons assisté à l'émergence d'une autre méthodologie en matière de lutte contre la pauvreté, à savoir la *méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale*. Grâce au présent ouvrage, le lecteur a pour la première fois l'opportunité de prendre connaissance de façon systématique et approfondie de cette méthodologie particulièrement prometteuse qui est d'ores et déjà reconnue comme étant le second pilier de base dans la lutte contre la pauvreté, comme le précise désormais clairement le Décret flamand relatif à la lutte contre la pauvreté. La complémentarité des deux méthodologies est également reconnue sur le terrain, une évolution qui se traduit par exemple concrètement dans une collaboration structurelle entre l'asbl De Link, qui assume une fonction de coordination par rapport à la méthodologie des experts du vécu, et le Réseau flamand des Associations où les Pauvres prennent la parole, qui gère la coordination des associations assurant un dialogue permanent avec les pauvres.

Pour ma part, j'ai eu le privilège de pouvoir vivre de très près la naissance de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. Un certain nombre de moments-clés sont encore fraîchement gravés dans ma mémoire.

Le premier se situe au mois de janvier 1988 lorsque, lors d'une réunion de parents de l'asbl De Touter, le premier centre de jour spécialement axé sur les problèmes des jeunes en Flandre, certains participants à la réunion ont parlé du profond chagrin qui se cache derrière le visage visible et identifiable de la pauvreté. Ce chagrin et des sentiments de profonde douleur, de honte et d'humiliation contraignent les gens à tourner indéfiniment dans le cercle vicieux de la pauvreté.

Malgré le fait que j'étais déjà impliquée intensivement et depuis longtemps dans le soutien apporté à ces familles sur base d'un sentiment de solidarité, j'ai entrevu alors pour la première fois *la face cachée de la pauvreté et la blessure qu'elle représente*. J'ai brusquement pris conscience de mon propre aveuglement par rapport à ce que la pauvreté signifie réellement.

Cet événement a été directement à la base de la fondation de l'asbl De Cirkel, à peine trois mois plus tard, en collaboration avec Celine Luyten. Née *sous le signe de l'exclusion sociale*, Celine était devenue la toute première experte en pauvreté et exclusion sociale par le vécu. En appliquant une méthodologie d'étude et d'action, l'association De Cirkel est partie, en concertation avec des pauvres, à la recherche des racines de la pauvreté et des éléments qui expliquent pourquoi les gens qui n'ont pas connu la pauvreté sont incapables de comprendre réellement les pauvres.

Cette étude a révélé les cinq grands fossés qui séparent le monde des pauvres de celui des non-pauvres. Elle a également fait ressortir le *lien manquant* responsable de nombreuses difficultés de communication. Nous avons en outre appris que les pauvres sont les seuls à pouvoir nous exposer les fondements des mécanismes d'exclusion sociale qui sont à la base de la pauvreté et à pouvoir nous fournir l'occasion de transformer cette réalité inhumaine en une société plus digne pour tous.

La collaboration intense dans la recherche de l'essence même de la pauvreté a également révélé à quel point il est important de disposer d'*intermédiaires* capables d'interpréter et d'expliquer la perspective des gens vivant dans la pauvreté. Les pauvres ont ainsi l'opportunité de partager, de l'intérieur même, leurs connaissances de la pauvreté avec des personnes qui n'ont jamais connu la pauvreté. L'une des exigences de base de ce processus est que les intermédiaires aient subi un processus approfondi d'assimilation et disposent de connaissances, compétences et attitudes spécifiques. Autrement dit: une formation systématique est indispensable pour maîtriser tous les aspects de la fonction.

C'est ainsi qu'est née en mars 1999 l'asbl De Link dans le but formel d'assurer la *formation et l'insertion professionnelle* des experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu. La société peut ainsi acquérir une

vue d'ensemble claire d'une lutte contre la pauvreté qui a systématiquement recours à cette nouvelle méthodologie.

L'approche de base de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale part de la constatation de l'existence, dans notre société, de mécanismes d'exclusion structurels qui entraînent la pauvreté. Elle reconnaît en outre le droit fondamental de chacun de lutter pour sa propre libération. Le fait que les pauvres sont également supposés capables de participer à cette lutte découle de la base même de cette méthodologie: une foi fondamentale en la force du pauvre.

Selon la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale, la *lutte contre la pauvreté* est en première instance le combat des exclus eux-mêmes. Ils sont les seuls à pouvoir déterminer les changements qui s'imposent pour eux-mêmes et pour leur situation. Ils sont dès lors les seuls à pouvoir revendiquer le contrôle total de leur situation. Ce point de départ n'est pourtant nullement en contradiction avec le fait qu'il est de la responsabilité de chacun au sein de la société de créer les conditions indispensables pour permettre aux pauvres de réaliser eux-mêmes leurs propres rêves. Il est dès lors de notre devoir, également pour ceux qui ont eu la chance de naître dans un contexte riche en chances et opportunités, de découvrir nos propres aveuglements qui dirigent inconsciemment notre vision et nos actions et qui nous empêchent de jeter un regard ouvert sur les autres.

Les *valeurs* qui constituent le fondement de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale sont également les valeurs les plus essentielles de la *lutte fondamentale contre la pauvreté*, à savoir:

- le postulat de la force des personnes concernées;
- la reconnaissance de la nécessité d'une approche intégrale, axée sur les demandes et sur l'essence même du problème.

La méthodologie est en outre portée par un certain nombre de *valeurs* qui peuvent s'avérer particulièrement significatives en vue de la création d'une *société réellement axée sur une vie en communauté*, comme:

- la reconnaissance de la nécessité fondamentale de relations respectueuses et égalitaires entre les êtres humains, respectant et reconnaissant chaque individu en tant qu'être responsable à part entière;
- l'importance d'un style de communication direct et ouvert et, si nécessaire, d'une approche de confrontation, puisque que, au niveau de la métacommunication, ces formes de communication peuvent aider à souligner l'égalité et à reconnaître la responsabilité de toutes les personnes concernées;
- la reconnaissance constante de l'autonomie de toutes les personnes concernées et de leurs responsabilités partagées, même lorsqu'il s'agit de situations problématiques;

- la force de la solidarité;
- l'importance de l'expérience en tant que source de développement des connaissances et compétences;
- la valeur d'une approche concernée, à la fois émotive et réflexive des problèmes qui se posent.

De nombreuses personnes ont apporté une contribution essentielle au développement de cette problématique. Ma *profonde appréciation* va en particulier:

- à la première experte en pauvreté et exclusion sociale par le vécu en Flandre!
- à tous les experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu en cours de formation et à leur entourage pour leur engagement journalier en vue de la création d'une future société plus juste;
- à tous les experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu déjà formés, qui ont mené à bien cette formation émotionnellement très exigeante, et à leurs familles qui les ont soutenus dans cette démarche;
- à tous les membres de l'équipe de l'asbl De Link pour leur attitude attentive et dynamique et pour leur persévérance à rester ouverts et critiques envers eux-mêmes et envers leurs collègues, même dans des conditions difficiles;
- à l'auteur de cet ouvrage, qui nous a constamment stimulés à exprimer notre vision, à l'affiner et à l'approfondir, et qui nous a chaque fois proposé de nouvelles versions actualisées et améliorées de cet ouvrage;
- aux membres du Conseil d'administration de l'asbl De Link qui n'ont pas hésité à s'atteler sans la moindre réserve à cette idée innovatrice et qui ont accepté d'assumer leur responsabilité dans cette quête de longue haleine et incertaine de la reconnaissance et consolidation structurelle de cette méthodologie;
- aux institutions d'enseignement pour adultes, qui ont eu le courage de poursuivre la collaboration et de continuer à organiser la formation des experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu, même si la logique de l'enseignement pour adultes allait parfois à l'encontre des exigences imposées par cette formation, et même si cette formation, qui se situe au cœur même de la lutte contre la pauvreté, mobilise dans une très large mesure leurs effectifs;

- aux ateliers de stage et d'emploi, qui se sont ouverts sans restrictions à cette méthodologie nouvelle et donc inconnue, qui ont engagé un dialogue ouvert à propos de leur tâche dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et qui n'ont pas hésité à remettre leurs propres évidences en question, tant sur le plan de la collaboration entre les experts et les autres collaborateurs que dans le domaine du fonctionnement de l'organisation même dans toutes ses facettes;
- aux instituts de recherche, en particulier l'institut HIVA (Hoger Instituut voor de Arbeid), qui a souligné, fait connaître et étayé scientifiquement l'importance de la méthodologie;
- aux acteurs politiques et leurs administrations en Belgique, en particulier en Flandre, qui ont joué un rôle de pionnier par rapport à cette méthodologie, chacun dans son propre domaine de responsabilité;
- à tous ceux qui ont soutenu mentalement, financièrement ou matériellement cette méthodologie;
- et, last but not least, à *Cera*. Le département social de cette société s'est déclaré prêt à financer le projet de recherche et de développement de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. Dans ce cadre, cette société a apporté une contribution irremplaçable à la diffusion de cette réflexion. Cet ouvrage est l'un des résultats concrets de cette volonté.

Je veux conclure avec une traduction d'un texte de *Bram Vermeulen* qui, à l'occasion de la journée d'étude de De Link le 22 mars 2001, est venu bénévolement présenter une nouvelle interprétation de sa chanson *De Steen*. Cette chanson est devenue depuis lors le chant de ralliement de tous les participants aux cours, de tous les experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu déjà formés, de tous les collaborateurs de l'asbl De Link et vraisemblablement de tous ceux qui ont aidé, de près ou de loin, à la réalisation de ce concept innovateur!

DE STEEN (*La Pierre*)

J'ai modifié l'emplacement d'une pierre dans une rivière de cette terre.

L'eau choisit donc désormais un parcours différent.

Il est impossible d'arrêter le cours d'un fleuve.

L'eau se fraye toujours un chemin.

Un jour, gonflé de neige et de pluie,

la rivière emportera peut-être mon caillou.

Pour ensuite le faire reposer, lisse et arrondi,
dans les profondeurs de la mer.

J'ai modifié l'emplacement d'une pierre dans une rivière de
cette terre.

Je sais désormais que je ne serai jamais oublié,
j'ai fourni la preuve de mon existence.

Parce que, suite à cette seule pierre que j'ai déplacée,
le fleuve ne suivra plus jamais la même voie.

J'ai modifié l'emplacement d'une pierre dans une rivière de
cette terre.

Je sais désormais que je ne serai jamais oublié,
j'ai fourni la preuve de mon existence.

Parce que, suite à cette seule pierre que j'ai déplacée,
le fleuve ne suivra plus jamais la même voie.

Bram Vermeulen (1988)

Lut Goossens, le 31 mai 2005

Table des matières

1	Introduction	15
2	Approche de la pauvreté	27
2.1	Introduction	27
2.2	La pauvreté: une donnée complexe	27
2.3	Un fossé profond	29
2.3.1	Fossé structurel et fossé en termes de participation .	29
2.3.1.1	Fossé structurel	29
2.3.1.2	Fossé en termes de participation	32
2.3.1.3	Ressources inefficaces	32
2.3.1.4	Le réseau social est limité	34
2.3.2	Fossé en termes de sentiments	35
2.3.2.1	Vouloir en faire partie	35
2.3.2.2	Blessure intérieure	38
2.3.3	Fossé en termes de connaissances	44
2.3.3.1	Connaissance limitée de la société	44
2.3.3.2	Faibles chances d'acquisition de connaissances	46
2.3.4	Fossé en termes d'aptitudes	47
2.3.4.1	Pas d'attachement de base	47
2.3.4.2	Absence d'exemples	49
2.3.4.3	Placement des enfants: pas d'attaches et pas de fonction d'exemple	49
2.3.4.4	Un fossé tenace	50
2.3.5	La force n'est pas perçue: fossé en termes de forces .	51
2.3.5.1	Causes de l'aveuglement	52
2.3.5.2	Éléments de force	52
3	Le lien manquant	57
3.1	Introduction	57
3.2	Situation historique	57
3.3	Conjoncture de facteurs	58
3.3.1	La face intérieure de la pauvreté	58

3.3.2	Communication défailante	59
3.3.3	Pression exercée par les problèmes	59
3.3.4	Différents points de vue	60
3.3.4.1	Une analyse	60
3.3.4.2	Quelques exemples	62
3.4	Formes divergentes	64
3.5	Éléments du lien manquant	65
3.6	Un maillon manquant	67
4	Vision de la lutte contre la pauvreté	69
4.1	Introduction	69
4.2	Le partenariat actif: une nécessité absolue	71
4.2.1	Le principe d'égalité en tant que point de départ	72
4.2.2	Stratégie d'insertion obstinée	73
4.2.3	Dialogue et renforcement des moyens d'action en guise d'alternatives	73
4.2.4	L'enrichissement de chacun en guise de résultat	74
4.3	Une contribution irremplaçable	76
4.3.1	Un potentiel important	76
4.3.2	Des connaissances uniques	77
4.3.3	Une perspective de libération	78
5	L'expert du vécu	81
5.1	Introduction	81
5.2	Un besoin essentiel	81
5.3	La méthodologie résumée en quelques mots	82
5.3.1	Un intermédiaire essentiel	82
5.3.2	L'interprète de la réalité de la pauvreté	83
5.3.3	Une expérience qualitative et une approche experte	85
5.3.4	Une communication intense	86
5.3.4.1	Attitude ouverte	87
5.3.4.2	Sécurité et confiance	88
5.3.4.3	Egalité	89
5.3.5	Fonction	92
5.3.5.1	Aspects essentiels	92
5.3.5.2	Profil	93
5.4	Clarté conceptuelle	95
5.5	Organisation	96
5.5.1	Intervention dans tous les secteurs et à tous les niveaux	96
5.5.2	Formes d'organisation	97
5.5.2.1	Dans le cadre d'un contrat de travail	97
5.5.2.2	En sous-traitance	98
5.6	Le concept du tandem	99
5.6.1	Exigences de base	99

5.6.2	L'identification des similitudes - la reconnaissance des différences	101
5.6.3	Le profil du tandem	103
6	La formation	107
6.1	Introduction	107
6.2	Fiche technique	108
6.3	Groupe cible	108
6.4	Lignes de force	109
6.4.1	Objectifs de formation	109
6.4.1.1	Epanouissement personnel et acquisition de connaissances	109
6.4.1.2	Aptitudes appropriées	110
6.4.1.3	Déculpabilisation	111
6.4.2	Approche didactique	112
6.4.2.1	Approche axée sur les processus	112
6.4.2.2	Approche dans le cadre d'un tandem	112
6.4.2.3	Approche axée sur l'expérience	113
6.4.2.4	Approche individualisée	114
6.4.2.5	Approche teintée de pauvreté	114
6.4.2.6	Approche axée sur l'essence	115
6.4.3	Circonstances favorables	115
6.5	Programme de formation	116
6.5.1	Année de base	118
6.5.1.1	Contenu de base: les expériences de la vie	118
6.5.1.2	Accents méthodologiques	119
6.5.1.3	Le cours "expériences de la vie"	119
6.5.1.4	Le cours "aptitudes de communication de base"	124
6.5.1.5	Le cours "langue et communication"	125
6.5.2	Années de suivi	127
6.5.2.1	Les cours techniques	127
6.5.2.2	La pratique professionnelle	130
6.6	L'épanouissement des participants	132
7	Fonctionnement	135
7.1	Introduction	135
7.2	La valeur de la méthodologie	136
7.2.1	Contact avec le groupe cible	136
7.2.2	De nouvelles valeurs	138
7.2.3	Qualités de l'expert du vécu	141
7.2.4	Signification pour l'expert formé	143
7.2.5	Signification pour les clients	144
7.2.6	Signification pour l'organisation	146
7.2.7	Signification sous l'optique du lien manquant	147

7.3	Pièges et défis	149
7.3.1	La fonction d'expert par le vécu	150
7.3.2	La relation de collaboration	151
7.3.3	L'encadrement organisationnel	154
7.3.4	Une attitude de recherche	154
8	Conclusion	157

Chapitre 1

Introduction

Cet ouvrage propose une introduction à la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale¹. Cette méthodologie est apparue en réponse à un problème social tenace, à savoir le fait que, malgré tous les efforts, l'ampleur du problème de la pauvreté ne diminue que très peu, voire pas du tout. La méthodologie a dès lors pu se développer grâce entre autres à un climat social favorable.

Dans l'introduction à cet ouvrage, nous nous pencherons sur le contexte plus vaste et sur l'historique de cette méthodologie de lutte contre la pauvreté. L'une des motivations à la base de cette approche répond à notre volonté de mieux situer la méthodologie dans son cadre social plus large.

¹Chaque fois que le terme d'expert par le vécu est utilisé dans ce texte, il signifie un "expert dûment formé dans le domaine de la pauvreté et de l'exclusion sociale par son propre vécu", à savoir "une personne qui a expérimenté la pauvreté, qui a assimilé et élargi cette expérience et qui a reçu, par le biais d'une formation, les attitudes, aptitudes et méthodes afin d'utiliser l'expérience élargie de la pauvreté de façon compétente dans un ou plusieurs secteurs de la lutte contre la pauvreté" (Décret du 21 mars 2003 relatif à la lutte contre la pauvreté (M.B. du 11.06.2003), article 2.5°). Il s'agit donc d'une personne qui a bénéficié de l'opportunité, au travers d'une formation, de lancer ou de poursuivre son processus d'assimilation de la pauvreté, d'élargir ses expériences grâce aux expériences des autres, et d'évoluer dans au niveau des attitudes, compétences et méthodes importantes sur le terrain.

La dénomination officielle de la formation, telle qu'elle est reconnue par le département de l'Enseignement, diffère d'ailleurs du terme utilisé dans le décret concernant la pauvreté. Le décret en matière de pauvreté parle d'un "expert du vécu en pauvreté", alors que la formation est connue dans le département de l'Enseignement sous le nom de formation "d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale."

Un besoin social

Besoin en experts par le vécu

La méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale est apparue en réponse au *lien manquant* entre le cadre politique, ou, plus concrètement les acteurs des différents départements auxquels sont confrontés les pauvres d'une part et les pauvres eux-mêmes d'autre part. Ce lien manquant contribue à la persistance du phénomène de la pauvreté dans notre société.

Le principal élément de cette approche est la différence de position fondamentale entre le pauvre, qui est contraint de vivre en permanence dans un état de pauvreté, et les organisations et acteurs politiques qui ne connaissent pas cette réalité. Ces derniers n'appréhendent pas cette dure réalité qu'est l'état de pauvreté dans toutes ses facettes ni surtout le sentiment de honte et d'humiliation qui est le lot du pauvre, contraint sans cesse de solliciter l'aide des autres. Ils se trouvent dans une position sociale qui leur permet d'imposer leurs propres solutions par rapport aux problèmes des pauvres. *Les pauvres perdent ainsi l'emprise* sur leur propre vie et sur les décisions sociales, malgré les nombreuses interventions et mesures politiques.

Ce type de constatations indique la nécessité de faire appel, dans tous les secteurs de l'activité sociale, à des gens qui partent de leur propre vécu, qui comprennent la logique qui se cache derrière les stratégies de survie développées par les pauvres et qui sont en mesure de transmettre cette logique.

La mise en œuvre d'experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu s'est donc développée comme une méthodologie permettant d'aider à jeter un pont par-dessus le fossé qui sépare les pauvres des organismes et des instances gouvernementales. Les *experts par le vécu* s'avèrent être un maillon indispensable dans tous les secteurs auxquels sont confrontés les pauvres et qui couvrent en fait tous les domaines de la vie: l'enseignement, la justice, les soins de santé, l'emploi, le bien-être, l'assistance aux jeunes, la culture, le logement et la prestation des services sociaux. L'apport des experts par le vécu est également indispensable au niveau de la stratégie politique dans ces domaines de la vie et ceci à tous les niveaux de responsabilité possibles. Leur fonction est complémentaire à celle des *experts formés*² avec lesquels ils collaborent.

²Dans le cadre de cet ouvrage, ce terme fait référence aux professionnels qui ne peuvent pas s'appuyer sur un vécu. Sur le terrain, les experts par le vécu collaborent avec des collègues actifs dans des professions et disciplines très différentes. Il n'est pas simple de trouver une dénomination commune appropriée pour désigner tous ces acteurs. Nous avons donc opté pour le terme d'expert formé. Des variantes possibles seraient: *expert qualifié sur base d'une méthodologie* ou *technicien en pauvreté et exclusion sociale*.

Besoin en matière de formation

L'histoire de l'apparition du concept d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale remonte à la fondation de l'asbl De Cirkel, créée le 28 avril 1988 en tant que centre d'étude, service d'assistance et association où les pauvres prennent la parole. L'étude approfondie qu'a entreprise cette organisation en vue de découvrir ce que signifie réellement la pauvreté a abouti à d'importantes nouvelles connaissances. Sur base de ces nouvelles données, on a pu introduire un revirement historique dans la façon de considérer les pauvres. Le modèle de la culpabilité individuelle a été abandonné au bénéfice de la mise à nu des mécanismes structurels d'exclusion. Les forces positives des gens vivant au-dessous du seuil de pauvreté ont été reconnues en tant que points de départ importants dans la lutte contre la pauvreté.

L'association De Cirkel a introduit une nouvelle méthodologie d'émancipation dans la lutte contre la pauvreté. Déjà en 1989, l'organisation voulait faire appel à des experts par le vécu pour donner une plus grande efficacité à la lutte contre la pauvreté et lui conférer un aspect plus humain. Elle partait du principe qu'il était important de donner aux pauvres eux-mêmes une voix dans le discours concernant la pauvreté et qu'il fallait les impliquer dans le processus d'assistance aux défavorisés et de lutte contre la pauvreté. De Cirkel a appliqué lui-même ce principe de façon très cohérente et a fait appel à des experts par le vécu en vue de renforcer ses propres effectifs. Des personnes ayant vécu elles-mêmes dans la pauvreté leur vie durant ont été formées en vue de devenir des experts par le vécu par le biais d'un examen personnel en profondeur et d'une analyse approfondie de leur propre expérience. Il s'agissait d'un processus intensif et de longue haleine, consistant à assimiler son propre vécu de la pauvreté.

Grâce à leurs contacts avec l'association De Cirkel et grâce au travail de pionnier de cette organisation aux moyens limités, les divers services et les instances gouvernementales ont pu faire apprécier la valeur du concept de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. De plus en plus souvent, diverses instances ont fait appel à l'expertise de l'organisme De Cirkel, celle-ci n'étant dès lors plus en mesure de répondre à toutes les demandes. Les besoins sociaux en un potentiel plus important d'experts en pauvreté par le vécu apparaissaient clairement. De là l'idée d'organiser une formation reconnue d'experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu.

Les premières tentatives visant à répondre à la demande croissante en experts par le vécu étaient des initiatives ad hoc. C'est dans ce cadre que se situe par exemple le projet "Driearmenkruispunt" (*Carrefour à trois branches*), un projet de De Cirkel et du CPAS d'Anvers, visant à former un certain nombre d'experts par le vécu dans le cadre d'une initiative commune.

Cette expérience a démontré clairement que la réalisation d'une telle formation constituait une mission trop importante pour un organisme de

la taille modeste de l'asbl De Cirkel. Il était hors de question que l'organisation de formations devienne sa mission principale, puisqu'elle s'était donnée pour première tâche la réalisation de plusieurs autres objectifs dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

Peu à peu, il s'est opéré une prise de conscience du potentiel qu'offrait une méthodologie reposant sur l'intégration d'experts en pauvreté par le vécu. Mais, parallèlement à cette prise de conscience, naissait la certitude qu'une diffusion de la méthodologie à grande échelle ne serait réalisable que moyennant l'organisation d'une formation permanente d'experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu.

Besoin d'une approche cohérente

C'est à partir de là qu'est née la recherche d'une meilleure formule pour organiser une formation d'experts par le vécu, une formule pouvant répondre à la demande croissante émanant de secteurs très diversifiés.

C'est dans ce but qu'a été fondée l'asbl De Link le 26 mars 1999. La formation des experts par le vécu, leur insertion professionnelle, ainsi que le concept et le domaine d'application de cette méthodologie spécifique constituent les tâches centrales de cette organisation.

Domaine d'application: Les experts par le vécu peuvent offrir une plus-value sur de nombreux points très divers. Ils peuvent être chargés de diverses tâches et fonctions. Ils peuvent contribuer à ce que dans l'exercice de toutes ces tâches et fonctions la perspective du pauvre obtienne une place à part entière. Ils jettent un pont entre le monde du pauvre, qui est également leur propre monde, et celui des autres acteurs sociaux.

Les experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu qualifiés sont des personnes qui ont personnellement fait l'expérience de la pauvreté, qui ont assimilé et élargi cette expérience, et qui ont acquis, dans le cadre d'une formation, les attitudes, compétences et méthodes nécessaires pour mettre en œuvre cette expérience en tant qu'experts dans tous les secteurs de la lutte contre la pauvreté.

Formation: La fonction d'intermédiaire et les processus qui permettent d'exercer cette fonction doivent s'appuyer sur une formation: les personnes vivant dans un état de pauvreté doivent en effet acquérir la *vision*, les *attitudes* et les *compétences* leur permettant de remplir les fonctions qui deviendront les leurs. La formation doit en outre pouvoir libérer le temps nécessaire pour l'indispensable processus d'assimilation de leur propre pauvreté à travers l'analyse de l'histoire de leur propre vie. Les participants aux cours ont ainsi la possibilité

de refléter³ et de comparer leur histoire individuelle et leurs solutions à d'autres expériences de la pauvreté et à un cadre social plus large. C'est ainsi qu'ils passeront de leurs expériences et solutions individuelles à des analyses et solutions générales.

Emploi: L'attention active pour l'insertion professionnelle est logique, puisque la formation a précisément été créée à partir de la constatation d'un besoin en experts du vécu formés sur le terrain. Autrement dit, l'attention portée à l'emploi doit garantir que les opportunités en matière de lutte contre la pauvreté qu'offre la formation d'experts par le vécu soient effectivement saisies.

Base sociale

Un programme de formation et d'emploi pour les experts en pauvreté et exclusion sociale par le vécu ne pouvait réussir que s'il reposait sur une base sociale suffisamment solide.

Un facteur important a indéniablement été le fait que la problématique de la pauvreté peut compter sur une attention politique sans cesse croissante. Une politique qui n'a plus le moindre doute quant au fait que la pauvreté est une question d'exclusion et de violation des droits de l'homme.

Un autre facteur qui a contribué à une base sociale suffisamment solide a été l'apparition des premières ébauches d'un *autre* regard sur la pauvreté, ainsi que d'une nouvelle approche de la lutte contre ce phénomène, résultant de cette prise de conscience.

La pauvreté à l'ordre du jour politique

La pauvreté en tant que violation des droits de l'homme

Le droit à une existence digne pour chaque citoyen est inscrit dans la *Déclaration universelle des Droits de l'Homme* de décembre 1948. Les organisations de pauvres ont commencé d'invoquer cette déclaration des droits de l'homme pour démontrer que les conditions de vie journalières des pauvres sont à considérer de toute évidence comme une grande injustice. Afin de

³La notion de refléter est issue de la science de la communication. Elle est liée à l'usage du langage corporel dans la communication. Celui qui reflète assimile les attitudes et comportements de l'autre afin de démontrer ainsi qu'il ressent et comprend cet autre, qu'il se situe à un même niveau de réflexion que lui. Ce procédé peut également être utilisé intentionnellement pour faire sentir ou comprendre à l'autre comment son comportement est perçu par son interlocuteur. C'est dans le cadre de cette dernière signification que nous utilisons ce terme ici. Cette technique est très régulièrement appliquée dans le contexte de la formation d'expert par le vécu. Les participants ne se limitent alors pas à faire comprendre comment telle ou telle chose est perçue, mais ils approfondissent également la raison de cette perception, ainsi que la question de savoir si cette perception correspond effectivement au but recherché.

garder cette prise de conscience vivante dans la mémoire collective, une tradition a été instaurée consistant à se réunir chaque 17 octobre, à l'occasion de la journée internationale des droits de l'homme, afin de témoigner de la lutte contre cette injustice. De telles réunions se déroulent depuis de nombreuses années à Paris, où une pierre commémorative en l'honneur des victimes de la pauvreté a été inaugurée le 17 octobre 1987 sur la place du Trocadéro. Ceci a également été le cas sur la place Saint-Pierre à Gand et sur l'Esplanade devant le Parlement européen à Bruxelles, où sont installées des copies de la pierre commémorative parisienne.

Peu à peu, le thème de la pauvreté et de la lutte contre la pauvreté a revendiqué une place de premier plan permanente dans le *débat politique et social*.

Déjà en 1976, la loi sur les CPAS reconnaissait que toute personne a droit à la prestation de services sociaux afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Il a pourtant fallu attendre l'année 1994 pour que ce droit fondamental de chaque être humain soit également intégré à la Constitution belge. Le texte décrit du même coup de façon précise ce qu'il fut entendre par la notion de *vie digne*: il s'agit entre autres du droit à la protection d'un environnement sain, du droit à un logement décent, du droit à l'épanouissement culturel et social et ainsi de suite.

La Belgique devenait ainsi l'un des pays pionniers dans le domaine du développement d'une approche concrète de la pauvreté à partir d'une vision de la pauvreté en tant que problème d'exclusion structurel systématique. Autrement dit, la Belgique a choisi d'approcher la pauvreté en partant du *modèle des droits de l'homme*.

Le Gouvernement belge a également choisi d'impliquer les pauvres eux-mêmes dans la lutte contre la pauvreté. Pour la première fois dans l'histoire du monde, un gouvernement demandait aux pauvres de participer en tant que *partenaires actifs* à la lutte contre les causes structurelles de la pauvreté.

En application de la déclaration gouvernementale du Gouvernement Dehaene II⁴, dans laquelle il était question d'un contrat avec le citoyen en vue de créer une société plus solidaire, le ministre de l'Intégration sociale chargeait en 1992 la Fondation Roi Baudouin de rédiger un Rapport général sur la Pauvreté, en collaboration avec l'association représentative ATD Quart Monde et l'Union des Villes et Communes belges. Nous citons :

“Afin de contribuer au développement d'une société plus solidaire, les pouvoirs publics reconnaissent qu'il est essentiel que les expériences de vie et les attentes des plus pauvres soient connues. Ce sont les pauvres eux-mêmes - et aussi directement que possible - qui doivent avoir la parole dans ce dialogue démocratique par excellence.”

⁴Gouvernement fédéral (1992). *Accord de gouvernement du 9 mars 1992*, Bruxelles.

Ce rapport devait :

“...permettre, sur base de la mobilisation des pauvres eux-mêmes et des intervenants sociaux, de s’attaquer plus profondément aux causes structurelles de la pauvreté et de la précarité.”

Le *Rapport général sur la Pauvreté* [Fondation Roi Baudouin 1994], né de cette initiative, a été le résultat d’une mobilisation et d’un dialogue intenses, ayant réuni pendant deux ans les pauvres et les associations de pauvres, les intervenants sociaux et les acteurs politiques de tous les coins de la Belgique. Cette méthode basée sur le dialogue a également servi de base à toutes les autres actions politiques.

La pauvreté en tant qu’exclusion structurelle systématique

Simultanément, nous avons assisté à une évolution importante au niveau mondial qui a été révélée dans les recommandations du Sommet mondial de Copenhague en mars 1995: tous les chefs de gouvernement y ont reconnu officiellement que la pauvreté est un phénomène *structurel* et donc *créé par la société* et qu’il ne s’agit nullement d’une donnée impliquant une quelconque culpabilité individuelle. Cette déclaration a constitué un revirement historique dans le cadre de la vision sur la pauvreté et les pauvres.

Ce sommet a encore donné naissance à un autre point de vue important: si la pauvreté est un problème d’exclusion, la lutte contre la pauvreté doit logiquement s’axer sur l’inclusion et la mobilisation des gens vivant en état de pauvreté. Il va donc de soi que les pauvres doivent être activement impliqués dans la lutte contre cette pauvreté.

Cinq ans après le Sommet de Copenhague, un rapport d’étude sur l’évolution de la pauvreté dans le monde [UNDP 2000] a été présenté à l’occasion du *Sommet mondial consacré à la pauvreté et à la cohésion sociale*, qui a été organisé à Genève en 2000, plus connu sous le nom de Sommet mondial Copenhague +5. Il ressortait de ce rapport que la pauvreté dans le monde s’aggravait de jour en jour, sauf dans les pays où les pauvres étaient activement impliqués dans la lutte contre la pauvreté.

La participation des personnes vivant en état de pauvreté est dès lors restée un point d’attention central de la politique en matière de lutte contre la pauvreté. Cette vision était partagée par le Gouvernement flamand, qui a exprimé formellement la volonté d’impliquer les pauvres dans la lutte contre la pauvreté.

Premières ébauches sur le terrain

Les travaux de l’organisation De Cirkel ont sans nul doute contribué dans une large mesure à la réalisation d’une base sociale suffisamment grande pour la méthodologie de l’expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. Pendant environ 10 ans, elle a entrepris des études sur les fondements de

la pauvreté et sur les mécanismes qui la favorisent. Le fait que les pauvres n'étaient pas *l'objet*, mais bien *les co-auteurs* de ces études constituait une innovation considérable. L'association De Cirkel choisissait en outre explicitement de faire intervenir les personnes vivant dans un état de pauvreté en tant que collègues, en tant que collaborateurs rétribués, dans la lutte contre la pauvreté. Le fait que l'initiative de ces études ait été prise par une organisation qui s'engageait en outre journallement dans la prestation concrète de services aux personnes vivant sous le seuil de pauvreté a indéniablement amplifié la confiance en l'applicabilité des résultats obtenus.

La recherche approfondie des racines de la pauvreté, et ceci en collaboration avec les personnes vivant dans un état de pauvreté, n'a pas seulement débouché sur une meilleure compréhension de la pauvreté, mais s'est également traduite, comme nous le disions déjà, par l'apparition des premiers experts en pauvreté par le vécu en Flandre.

Grâce au fait que, dans le cadre de ses activités, De Cirkel ait systématiquement fait appel aux pauvres en tant qu'experts par le vécu tout en les reconnaissant comme des collaborateurs à part entière, l'association a rempli une fonction d'exemple vis-à-vis des intervenants sur le terrain. Ceux-ci pouvaient ainsi observer d'abord à partir d'une certaine distance la valeur et la faisabilité d'une collaboration avec les experts par le vécu. Mais bientôt l'utilité du travail en tandem d'une équipe constituée d'un expert formé et d'un expert par le vécu a été reconnue par plusieurs services et organisations, qui ont décidé de faire appel aux collaborateurs de l'organisme De Cirkel pour des objectifs concrets très diversifiés afin de pouvoir bénéficier aussi de la plus-value que représente l'intervention d'un expert par le vécu pour leurs propres services.

Les premiers experts par le vécu ont ainsi prouvé leur utilité sur le terrain. L'implication de personnes vivant dans la pauvreté en tant qu'experts par le vécu a même été imitée de-ci de-là.

En 1993, l'organisme "Kind en Gezin" (*Enfant et Famille*) a été la première institution publique flamande importante à opter pour l'intégration de la collaboration avec des experts par le vécu en tant que méthodologie dans le cadre de son travail d'accompagnement des familles. Son Conseil d'administration a officialisé ce choix, émettant ainsi un signal clair quant à la conviction de l'ensemble de l'organisation que la coopération avec des experts par le vécu est à même de permettre la prestation de services plus qualitatifs. Dans l'attente d'une formation officielle d'expert par le vécu, l'association Kind en Gezin a organisé elle-même une formation d'introduction de courte durée pour les experts par le vécu qui venaient d'entrer au service de l'institution.

Il ne fait aucun doute que cette démarche a constitué une étape importante dans le processus consistant à persuader les intervenants sur le terrain de l'intérêt d'une collaboration avec les experts par le vécu d'une part et de la nécessité absolue de soutenir la qualité de ces experts par le vécu par le biais d'une formation d'autre part.

Ces quelques faits démontrent que les intervenants sur le terrain étaient prêts à soumettre leur propre fonctionnement aux critiques émises par les pauvres eux-mêmes et qu'ils ouvraient par la même occasion la porte à un approfondissement qualitatif sous l'impulsion de ces mêmes pauvres.

Méthodologie reconnue

Toutes ces activités sur le terrain et au niveau politique, ainsi que les accents spécifiques qu'elles révèlent, démontrent que la création d'une formation d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale répondait à un besoin clairement éprouvé. Ce fait allait d'ailleurs être explicitement confirmé plus tard, lorsque le Gouvernement flamand a décidé d'accorder une attention prononcée aux experts par le vécu dans le cadre de son Décret de lutte contre la pauvreté⁵. Le 21 mars 2003, ce décret était approuvé à l'unanimité, à l'exception d'une seule voix, au sein du Parlement flamand.

Le décret définit un *"expert du vécu en pauvreté"* comme étant *"une personne qui a expérimenté la pauvreté, a assimilé et élargi cette expérience et qui a acquis, par le biais d'une formation, les attitudes, aptitudes et méthodes afin d'utiliser l'expérience élargie de la pauvreté de façon compétente dans un ou plusieurs secteurs de la lutte contre la pauvreté"*

Dans le cadre d'une section consacrée au rôle des *"experts du vécu en pauvreté,"* le décret stipule que *"dans toutes les matières [...] auxquelles sont confrontés les pauvres, le Gouvernement flamand prend des initiatives visant l'emploi d'experts du vécu en pauvreté."* Le décret précise en outre que *"le Gouvernement flamand peut agréer et subventionner des organisations de coordination et d'orientation vers la formation d'experts du vécu en pauvreté."*

La coordination consiste en la création des conditions pour l'organisation de la formation, l'emploi des experts du vécu, la sensibilisation à la formation et la surveillance de sa qualité."

Grâce à ce décret, *l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale qualifié* devient une fonction existante par voie de décret et il est prévu que ces experts du vécu seront employés dans tous les secteurs auxquels sont confrontés les pauvres. Ce décret prévoit en outre la possibilité de financer les tâches de coordination d'organes de coordination tels que l'asbl De Link.

L'arrêté d'exécution⁶ a été approuvé en date du 10 octobre 2003. Cet arrêté d'exécution confirme l'ambition de faire appel aux experts du vécu dans tous les secteurs auxquels sont confrontés les pauvres. L'article 23 de l'arrêté d'exécution stipule que chaque ministre flamand prendra des ini-

⁵Ministère de la Communauté flamande (2003). *Décret du 21 mars 2003 relatif à la lutte contre la pauvreté*. Bruxelles, Moniteur belge du 11/06/2003.

⁶Gouvernement flamand (2003). *Arrêté du Gouvernement flamand portant exécution du décret du 21 mars 2003 relatif à la lutte contre la pauvreté*. Bruxelles, Moniteur belge du 24/11/2003.

tatives en matière d'emploi des experts du vécu dans son propre domaine de compétences.

Etapes dans la concrétisation du concept

Un regard en arrière sur les antécédents montre que le développement de la réflexion en matière de lutte contre la pauvreté, partant du postulat que le pauvre a lui-même un rôle important à jouer dans ce processus et allant jusqu'à la traduction de ce postulat en une méthodologie d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale, s'est déroulé en un certain nombre d'étapes.

Chacune de ces étapes a donné lieu à des initiatives pilotes concrètes dans le cadre de la lutte contre la pauvreté en Flandre. La dernière étape, la reconnaissance d'un besoin en matière de formation régulière et permanente d'experts professionnels en pauvreté et exclusion sociale par le vécu, est la conclusion logique de cette évolution, que nous représentons ci-dessous de façon schématisée

- Au cours d'une première période, on a surtout appris à percevoir le pauvre comme un partenaire dans le cadre du dialogue: peu à peu, l'assistance aux personnes vivant dans un état de pauvreté devenait non plus une question de directives, mais bien de dialogue avec le pauvre. Ceci n'est nullement en contradiction avec le fait que c'est, pour l'essentiel, la relation d'assistance qui continue de définir le partenariat. Dans ce contexte, les centres de jour pour les jeunes en difficulté De Touter et De Tandem peuvent être considérés comme étant les initiatives pilotes.
- Au cours d'une seconde période, on a également découvert le pauvre en tant que partenaire dans le cadre de l'assistance et de la recherche: le pauvre est impliqué en tant que professionnel et forme un tandem avec l'expert formé, même si c'est dans un cadre expérimental. L'organisme De Cirkel a rempli ici le rôle d'initiative pilote.
- En tant que partenaire professionnel, le pauvre apporte sa propre expertise, à savoir une expertise basée sur le vécu. Cette expertise repose sur des connaissances et des aptitudes, qui peuvent être favorisées, développées et affinées par le biais d'une formation appropriée. Le projet Driearmenkruispunt et le projet de formation organisé par l'institution Kind en Gezin font office d'initiatives pilotes dans le cadre de cette troisième étape de réflexion.
- L'implication des experts par le vécu peut offrir une plus-value dans la lutte contre la pauvreté dans un grand nombre de domaines sociaux. Un tel besoin social en experts par le vécu exige une formation développée en permanence et structurellement bien ancrée. C'est ici

que nous pouvons situer le projet de formation coordonné par l'asbl De Link.

L'esquisse ci-dessus de l'évolution de la réflexion à propos du partenariat avec les gens vivant dans la pauvreté a été élaborée à partir de la perspective de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. Il va de soi que le partenariat n'est pas une caractéristique exclusive de cette méthodologie. Le partenariat est tout autant un principe important de la méthode de dialogue, telle qu'elle est appliquée au sein des associations où les pauvres prennent la parole.

Chapitre 2

Approche de la pauvreté

2.1 Introduction

Les experts du vécu ont recours à leur propre expérience de la pauvreté dans leur lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Sa propre expérience est *l'instrument de travail de base* de l'expert du vécu. Si quelqu'un veut donc pouvoir exercer la fonction d'expert du vécu, son expérience d'exclusion sur base de la pauvreté est une exigence minimale pour pouvoir remplir ce rôle.

Il doit s'agir en outre d'un vécu de la pauvreté dès le plus jeune âge. Les gens qui vivent la pauvreté dès leur enfance sont profondément traumatisés par cette expérience. Cette blessure intérieure s'avère être particulièrement tenace au point que le pauvre se sent condamné au carcan de la pauvreté. Voilà pourquoi il est indispensable que les experts par le vécu connaissent la pauvreté profonde sur base de leur propre histoire.

Dans ce chapitre, nous partons à la recherche des éléments caractéristiques de cette forme de pauvreté, ainsi que des conséquences causées par cette pauvreté.

2.2 La pauvreté: une donnée complexe

Lorsqu'on parle de pauvreté, il s'avère que très souvent on n'évoque pas simplement la pauvreté en tant que telle, mais qu'on associe formellement la notion de pauvreté à plusieurs autres facteurs:

la pauvreté et *l'exclusion sociale*

la pauvreté et *le placement des enfants*

la pauvreté de *génération*

les *plus* pauvres

C'est comme si nous voulions être sûrs qu'il ne subsiste pas la moindre chance que nous considérions la pauvreté comme étant exclusivement un problème de revenus trop faibles, de moyens d'existence insuffisants. La pauvreté n'est pas seulement une donnée financière. La pauvreté est ce que nous appelons un problème multi-aspectuel. Cela signifie que la pauvreté est le résultat d'une conjonction de différents éléments. La pauvreté est profondément enracinée dans la personne même du pauvre, dans la société et dans une interaction entre le pauvre et la société. Autrement dit, la pauvreté comporte également une importante face intérieure cachée, même s'il s'agit avant tout d'un problème structurel, d'un problème d'exclusion sociale. Dans le cadre de leur lutte quotidienne pour survivre, les pauvres développent en outre des schémas de comportement et des stratégies qui peuvent renforcer la dynamique de marginalisation et d'exclusion.

Le centre d'études "Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad" (OASeS), qui est entre autres chargé de la réalisation des rapports annuels "Pauvreté et Exclusion sociale", a tenté d'exprimer ce caractère multi-aspectuel dans la définition de la pauvreté, qu'il définit dès lors comme suit [Vranken e.a. 1999, p. 30]:

"La pauvreté est une forme particulière d'exclusion sociale, à savoir un ensemble d'exclusions liées entre elles. Ces exclusions concernent différents domaines de la vie sociale et individuelle et peuvent prendre des formes spécifiques dans chacun de ces domaines. L'incapacité des pauvres à franchir cette ligne de rupture complexe par leurs propres moyens ne fait que souligner le caractère drastique de la forme d'exclusion qu'est la pauvreté."

"La pauvreté porte ainsi en elle toutes les caractéristiques de l'exclusion sociale: les moyens limités (inégalité) et les lignes de rupture (exclusion sociale). Une caractéristique supplémentaire de la pauvreté est donc cette multitude d'aspects. La pauvreté est liée à une faible participation à de nombreux acquis sociaux, comme les revenus, le travail, l'enseignement, l'habitat, la santé, la justice, les installations collectives et la culture. Ces domaines ne sont pas dissociables."

Autrement dit, la pauvreté est une donnée complexe et bien plus qu'un problème purement financier.

Et même s'il est généralement admis que la problématique de la pauvreté est de nature très pénétrante, nos connaissances de ce problème sont vraisemblablement toujours insuffisantes. Il s'avère que les efforts bien intentionnés des organismes de prestation de services ou les mesures politiques bien intentionnées se heurtent encore trop souvent à un mur et ne débouchent pas sur les résultats espérés.

Voilà pourquoi l'organisme De Link mène toujours un dialogue permanent et intense avec les personnes directement concernées elles-mêmes à

propos de l'essence de la pauvreté. Ce dialogue a même été structurellement intégré à l'organisation qui a incorporé plusieurs experts par le vécu dans son propre staff. C'est ensemble qu'ils tentent de percer les racines profondes de la pauvreté. Ces racines sont constituées d'une conjoncture de composantes structurelles, interrelationnelles, socio-psychologiques et intrapersonnelles. Le résultat de cette conjoncture est un fossé profond entre les pauvres et le reste de la société.

2.3 Un fossé profond

Un fossé profond sépare les gens vivant dans la pauvreté du reste de la société. Compte tenu du fait que les pauvres en sont les principales victimes, ce fossé est particulièrement bien perceptible sous leur perspective. Il s'agit d'un fossé qu'ils ne peuvent pas franchir par leurs propres moyens, puisque la société entretient une dynamique d'exclusion destinée à maintenir ce fossé. Ceci implique que la position du pauvre dans la société est déterminée par la société et non pas par le pauvre lui-même. Ce fossé est caractéristique pour la situation des personnes vivant dans un état de pauvreté et son existence imprime même fortement son empreinte sur la personnalité de ces personnes.

Plus loin dans cet ouvrage, nous approfondirons les différents aspects de ce fossé. Ensemble, ils constituent en effet les racines de la pauvreté. Il ressortira clairement de cette analyse que ces racines s'étendent extrêmement loin et nous ne pouvons pas souligner suffisamment combien cette pauvreté est enracinée dans notre société. Il va de soi que tous les aspects qui seront traités dans cet ouvrage ne font pas nécessairement partie de chaque problématique de pauvreté. Tous les éléments évoqués ne sont en outre pas présents de façon aussi clairement perceptible ou prononcée.

2.3.1 Fossé structurel et fossé en termes de participation

2.3.1.1 Fossé structurel

Le fossé structurel est lié au fait que la personne vivant sous le seuil de pauvreté est privée de tous ses droits de base, même si ceux-ci ont été convertis en règles concrètes en vue de leur application effective. En effet, les réglementations sont généralement établies sur base et à l'intention du système familial moyen, ce qui fait que les pauvres restent exclus de nombreux droits.

Le droit à l'enseignement: Celui qui vit dans la pauvreté a souvent une mauvaise carrière scolaire derrière lui, qui se situe souvent, injustement d'ailleurs, dans l'enseignement spécial.

Le droit au logement: Celui qui vit dans la pauvreté doit généralement se satisfaire d'un logement de moindre qualité. Les pauvres vivent souvent dans des maisons insalubres, trop petites et trop chères, appartenant à des propriétaires privés ou à des spéculateurs de mauvaise foi. Ils déménagent souvent de taudis en taudis, dans une tentative d'échapper aux huissiers.

Le droit à une famille: Celui qui vit dans la pauvreté doit souvent constater que le droit à une famille n'est nullement évident en ce qui le concerne. Les nombreuses difficultés auxquelles sont confrontées les familles pauvres exercent une pression considérable sur les relations familiales. Les enfants de familles pauvres sont de plus en plus souvent placés. Pour un ménage expulsé de son habitation, il est souvent impossible de trouver une possibilité d'accueil en tant qu'entité familiale.

Le droit à la santé: Celui qui vit dans la pauvreté est plus souvent que le citoyen moyen confronté à de sérieux problèmes de santé comme le cancer, les affections pulmonaires et cardiaques, les maux de dos et ainsi de suite. Les gens vivant dans un état de pauvreté profond meurent en moyenne sept à huit ans plus tôt que monsieur tout le monde.

Le droit à la prestation de services sociaux: Celui qui vit dans la pauvreté est le plus souvent forcé en contact avec mille et un prestataires de services, sans pour autant avoir le sentiment d'être réellement aidé. Les pauvres vivent même souvent dans la crainte de voir leur famille éclater un beau jour sous l'impulsion de l'une ou l'autre instance d'assistance.

Le droit à la justice: Celui qui vit dans la pauvreté est plus souvent victime de délits que le citoyen moyen. Il ne peut bénéficier qu'extrêmement rarement de la satisfaction et de la réparation des dommages subis. Il entre en outre plus souvent en contact avec la justice que le citoyen moyen et il est souvent condamné plus rapidement et plus lourdement. Les enfants de personnes vivant dans la pauvreté se retrouvent plus rapidement devant le tribunal de la jeunesse.

Le droit à la culture: Celui qui vit dans la pauvreté est condamné à la culture du silence. L'exclusion, la honte et l'impuissance forcent les pauvres à mener une vie cachée en marge de la société. Les droits fondamentaux d'épanouissement et de participation à la vie culturelle et à la société sont ainsi souvent hors de portée des pauvres. À tort, l'ensemble des conséquences de la pauvreté est de plus souvent catalogué comme étant la propre identité culturelle des pauvres.

Le droit au travail: Celui qui vit dans la pauvreté occupe une place extrêmement faible sur le marché du travail. Jugés sur le fait qu'ils

n'ont pas de diplôme et sur leur mine, les pauvres se voient souvent refuser des emplois qu'ils sont parfaitement aptes à assumer. S'ils arrivent à trouver un emploi, il s'agit souvent d'un travail temporaire ou irrégulier. Compte tenu du fait qu'ils n'ont pas d'autre choix, certains travaillent au noir, forcés ainsi à renoncer aussi à leur droit à la protection sociale en cas de maladie ou de chômage.

Le droit à la sécurité d'existence: Celui qui vit dans la pauvreté doit souvent vivre d'un revenu minimum ou est dépendant d'un autre revenu de substitution pendant de longues années. Souvent, une partie de ce revenu limité n'est même pas disponible pour les besoins de base. Elle doit, par exemple, être réservée au remboursement, dans le cadre d'une conciliation de dette, de dettes accumulées dans le passé.

Les personnes vivant dans la pauvreté sont donc privées de tous les droits fondamentaux. Voilà pourquoi la pauvreté est une injustice fondamentale. Et voilà pourquoi la pauvreté est avant tout un problème structurel. Il est en effet inadmissible que des individus soient privés de droits fondamentaux qui s'appliquent en principe à tout individu et qui sont dès lors regroupés en instruments au pouvoir contraignant, comme par exemple la Constitution et la Convention des droits de l'homme.

Depuis que les autorités ont pris pleinement conscience de ce fait, elles ont fait un certain nombre d'efforts destinés à réunir des connaissances sur ces composantes structurelles de la pauvreté sur une base plus permanente. Des exemples de ces efforts sont les indicateurs développés dans le cadre des fonds sociaux, les indicateurs grâce auxquels l'organisme Kind en Gezin tente d'offrir des services plus adaptés aux personnes défavorisées, l'atlas des personnes défavorisées grâce auquel les services de proximité tentent de localiser la problématique de la pauvreté au niveau des quartiers, et ainsi de suite.

Malgré tout, la pauvreté est souvent encore réduite à ses caractéristiques les plus visibles. On esquisse alors l'image d'une personne sans diplômes, qui vit d'une allocation, qui est mal logée, qui a beaucoup de dettes et qui est en contact avec plusieurs instances d'assistance. Pour les non-initiés à la problématique de la pauvreté, ces caractéristiques particulièrement visibles rendent difficile de comprendre que la cause de la pauvreté ne repose pas sur le pauvre lui-même, mais que la pauvreté est effectivement un problème d'exclusion sociale et donc une injustice sociale fondamentale.

Ce *fossé structurel* est la facette la plus connue de la problématique de la pauvreté. On assiste souvent aussi à une *institutionnalisation* de cette exclusion structurelle. Des exemples de cette situation sont le placement des enfants, que nous avons déjà mentionné, ou leur orientation vers l'enseignement spécial, ou encore l'internement en psychiatrie, et ainsi de suite.

2.3.1.2 Fossé en termes de participation

Le *fossé en termes de participation* est une conséquence du fossé structurel, de l'exclusion des gens de tous les domaines de la vie et à tous les niveaux. L'exclusion sociale empêche une participation à part entière à la société.

Ce fossé concerne donc essentiellement le fait que les gens perdent l'emprise sur leur propre vie et sont exclus du processus décisionnel de la société. Il implique que les non-pauvres continuent à observer les pauvres dans la plupart de leurs contacts à partir de leur propre culture dominante et qu'ils les redéfinissent à partir de cette perspective. C'est sur ces bases que les solutions sont élaborées, et cette même dynamique fait même que les pauvres sont écartés du processus d'évaluation de ces solutions. Ce phénomène a également pour conséquence de priver les pauvres de l'occasion de savoir et de pouvoir assumer leurs responsabilités concernant leur propre vie. Il place les pauvres dans une position de dépendance et au niveau le plus bas de toute relation sociale. Leur autonomie leur est refusée par un monde extérieur qui réagit par mille et une interventions auxquelles les pauvres doivent systématiquement se plier.

Une perte de contrôle ne peut toutefois jamais déboucher sur des solutions fondamentales. Les problèmes sociaux ne peuvent jamais être résolus *en faveur* des personnes concernées, mais exclusivement *par* ces personnes elles-mêmes. Les pauvres ne peuvent donc s'émanciper de leur position d'opprimés que s'ils sont en mesure d'acquérir eux-mêmes les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires qui leur permettront de participer pleinement à la société. Une telle évolution n'est possible que moyennant des méthodologies basées sur l'analyse et l'assimilation de l'histoire de leur propre vie. Et elle ne peut avoir pour point de départ que la force du pauvre lui-même. Cela ne signifie nullement que l'assistant ne puisse pas le soutenir dans cette démarche et que cette dernière ne puisse pas s'opérer en solidarité avec les pauvres. Cela signifie simplement que l'assistant ne doit pas faire cette démarche *à la place* du pauvre.

2.3.1.3 Ressources inefficaces

Tant les droits sociaux que les institutions sociales s'avèrent être des ressources peu efficaces pour les pauvres.

Les droits sociaux qui devraient en fait prévenir ou éliminer l'apparition de l'exclusion sociale ne s'avèrent pas suffisamment efficaces. Les moyens permettant d'assurer ces droits sont en effet généralement axés sur la classe moyenne et ne sont souvent pas adaptés aux conditions spécifiques des personnes vivant dans la pauvreté. Les pauvres peuvent ainsi nettement moins ou plus difficilement faire appel à un certain nombre de mesures sociales, comme les bourses d'étude, les allocations familiales, les primes au logement, les avantages fiscaux et ainsi de suite.

En combinaison avec des connaissances déficientes et un manque d'aptitudes, sur lesquels nous reviendrons ultérieurement, l'exclusion structurelle

et l'inégalité en termes de rapports de force qui en découle font que les personnes vivant dans un état de pauvreté ne réussissent pas facilement à faire appel de façon efficace à l'ensemble des institutions sociales sur lesquelles elles pourraient s'appuyer.

Un exemple: dans leur souci de préserver les perspectives d'avenir de leurs enfants, les parents tentent d'entretenir un contact intensif avec l'école. Les responsables à l'école perçoivent cela comme un appel systématique à l'école pour les moindres brouilles. Compte tenu du fait qu'il s'agit de pauvres et de la façon moins usuelle qu'ils ont d'exprimer leurs préoccupations, ces parents sont moins pris au sérieux. Plutôt que d'être considérés comme étant des parents concernés et impliqués, les pauvres sont perçus comme des *enquiquineurs* à éviter à tout prix. Dès lors, il n'y a que peu de chances que de l'école fasse des efforts permanents pour impliquer les pauvres en tant que partenaires à part entière, au même titre que les autres parents, dans le suivi des résultats scolaires de leurs enfants.

Il va de soi que toutes les personnes vivant dans la pauvreté ne réagissent pas de la même façon vis-à-vis de l'école de leurs enfants. Il est par exemple tout aussi possible que ces gens évitent précisément l'école suite aux mauvaises expériences qu'ils ont vécues lors de leur propre scolarité, de peur d'être considérés sous un angle négatif, suite à un sentiment de honte ou pour d'autres raisons. En utilisant l'exemple ci-dessus, nous voulions simplement indiquer que, même s'ils veulent adopter une attitude très concernée, les pauvres ne réussissent pas toujours - ou ne bénéficient pas toujours des opportunités requises pour le faire, devrions-nous dire - à le faire de façon adéquate, voyant souvent leurs efforts ne pas déboucher sur les résultats escomptés.

Des rapports de force inégaux peuvent être à la base du fait que les gens vivant dans la pauvreté ne réussissent souvent pas à faire un usage efficace des ressources qui sont à leur disposition. L'exemple suivant illustre bien cette constatation. Un participant au cours de formation d'expert par le vécu s'est vu octroyer une rémunération de stage par le CPAS. Dans un souci de ne pas se limiter au versement d'une allocation, mais de fournir également une assistance effective, et partant du postulat qu'une bonne formation constitue la meilleure garantie contre la pauvreté, l'assistant social du CPAS lui a demandé de lui montrer chaque semestre ses résultats. Lorsqu'à un certain moment il n'a plus voulu accéder à cette demande, le CPAS a suspendu le paiement de son allocation afin de faire pression sur lui. Le résultat a été que le stagiaire n'a plus été en mesure de suivre le cours, car il ne disposait plus de l'argent nécessaire pour payer ses frais de déplacement, qu'il n'avait en fait pas à payer lui-même. Il devait simplement avancer les fonds nécessaires, car il avait droit au remboursement de ses frais de déplacement. Afin de pouvoir financer malgré tout ses frais de déplacement et de pouvoir assister aux cours, il a alors emprunté de l'argent à l'organisme De Link. Cette démarche s'est finalement soldée par une nouvelle dette et un plan de remboursement supplémentaire pour essayer de s'acquitter de cette dette.

2.3.1.4 Le réseau social est limité

La pauvreté entraîne également l'impossibilité de faire appel à certaines ressources, même si elles paraissent disponibles. L'une des ressources les plus importantes pouvant être sollicitées est le réseau social. Mais, comme ailleurs, les éléments jouent ici généralement en défaveur des pauvres.

Nous savons ainsi que le réseau relationnel auquel les pauvres peuvent faire appel est limité en comparaison de celui d'une personne de la classe moyenne. Il s'agit là d'un autre élément qui contribue au maintien de la problématique de la pauvreté.

Généralement, le nombre de contacts qu'entretiennent les pauvres est limité. Ce phénomène est dû au fait que son propre ménage et sa famille directe occupent la place la plus centrale dans l'ensemble du réseau relationnel du pauvre. Mais, même si l'importance émotionnelle de ces relations est particulièrement grande, nous voyons qu'elles ne sont souvent que peu intenses dans la pratique. Souvent, le contact réel avec un certain nombre de membres de ce réseau relationnel est même totalement inexistant. Ce phénomène est lié au fait que des ruptures entravent souvent le maintien de ces relations.

Le réseau relationnel extérieur au cercle direct de la famille présente également ses limitations. Ces limites n'ont pas tellement trait à l'ampleur du réseau relationnel, mais une nouvelle fois à sa qualité. Il s'agit souvent de relations brèves, éphémères, sans profondeur et sans confiance.

S'ajoute à cela la variété limitée de ces relations, parce qu'il s'agit principalement de personnes vivant également dans la pauvreté.

Dans ce contexte, nous ne devons pourtant pas perdre de vue le fait que l'exclusion structurelle, à laquelle sont confrontés les gens vivant dans la pauvreté et qui s'exprime entre autres sous forme de limitations en matière de finances et de logement, impose souvent aussi des restrictions à leurs possibilités d'élaborer, d'entretenir et d'interpeller un réseau social plus vaste.

Les problèmes en matière de possibilités de paiement et d'accessibilité peuvent ainsi pousser quelqu'un à ne pas choisir les canaux les plus appropriés pour remédier aux difficultés auxquelles il est confronté. Une personne qui veut par exemple remédier aux conséquences psychiques occasionnées par une vie dans la pauvreté, ne trouve peut-être pas, à une distance faisable de son domicile, un centre de soins de santé mentale compétent dans ce type de difficultés. L'intervention d'un thérapeute privé ne constitue même pas une alternative envisageable, compte tenu du seuil d'accès financier. Et c'est également à des seuils de cet ordre qu'une personne vivant dans la pauvreté se heurte constamment lorsqu'elle cherche des moyens de remédier aux problèmes scolaires auxquels ses enfants peuvent être confrontés. L'interpellation du réseau relationnel de son environnement direct est alors vraisemblablement un moyen peu efficace, mais c'est souvent l'unique possibilité qui lui reste pour essayer d'entreprendre quelque chose et ne pas rester totalement inactif.

2.3.2 Fossé en termes de sentiments

L'exclusion comporte deux conséquences importantes pour la vie affective. D'une part, elle attise un besoin énorme de faire partie de la société. D'autre part, elle exerce une action traumatisante, abandonnant les pauvres à leur sort avec une gigantesque blessure intérieure.

2.3.2.1 Vouloir en faire partie

L'homme aspire à donner un sens à toute chose. Les personnes qui comptent au sein de la société jouent un rôle particulièrement important dans ce processus. Nous savons par exemple que les adolescents qui fréquentent l'enseignement secondaire attachent une importance sans cesse grandissante à l'appréciation de leur groupe d'amis et des jeunes de leur âge. Le jugement de ces jeunes de leur âge prend un poids considérable pour eux. Le besoin de faire partie du groupe revêt presque une importance vitale et des conflits avec les parents viennent éventuellement s'ajouter à ce tableau.

Dans tout homme se cache le besoin fondamental de faire partie d'un groupe, d'une société. Les structures de notre société excluent les pauvres. Pour eux, il n'est donc pas question de faire partie du groupe. Non seulement, le désir de faire partie de la société n'est pas satisfait suite à l'exclusion, mais il est en outre considérablement renforcé. Dans une tentative de satisfaire ce besoin, les pauvres vont essayer de reprendre à leur compte le comportement des personnes issues des classes moyennes. C'est comme s'ils jouaient inconsciemment avec l'idée que "Si j'agis comme le font mes concitoyens des classes moyennes, je ne serai plus exclu." En tant que norme de comportement, le pauvre adopte donc pour lui-même le comportement qu'il perçoit chez les non-pauvres. Il s'avère en effet que les pauvres ont une mauvaise connaissance de la société. Nous reviendrons ultérieurement sur cet aspect.

Suite à l'exclusion, ce désir de faire partie de la société peut prendre une telle ampleur que le pauvre a le sentiment de n'avoir d'autre choix que de reprendre les schémas de comportement des gens des classes moyennes. Une personne vivant dans la pauvreté ressent donc la pression de conformité qu'exerce la société avec une telle insistance qu'il ne lui reste en fait aucune liberté de choix. Dans sa perspective, son comportement lui est imposé de l'extérieur.

Le réseau des personnes vivant dans un état de pauvreté se limite essentiellement à leur propre entourage direct. Leurs connaissances du monde des classes moyennes sont donc très superficielles et leur perception des caractéristiques non perceptibles de l'extérieur de la société dominante est très limitée. Les aspects que le pauvre reprend de cette société sont donc essentiellement les aspects perceptibles de l'extérieur et encore généralement les plus voyants. On peut comprendre ainsi que, malgré sa pauvreté, malgré ses moyens insuffisants, le pauvre se sente obligé de disposer du

modèle de GSM le plus récent, d'offrir la plus belle robe de mariée à sa fille ou d'acquérir une voiture luxueuse. Car, dans sa perspective, il est indispensable de disposer de ces attributs pour pouvoir être accepté au sein de la société.

Le sentiment de n'avoir pas d'autre choix, qui est à la base d'un tel type de comportement, ne peut en outre pas se résumer en une perception purement subjective de la part du pauvre. La vision que notre société a des pauvres ne leur laisse effectivement aucun autre choix: ils doivent d'abord saisir des deux mains toutes les opportunités et toute l'assistance qui leur sont offertes. Voilà les éléments prioritaires, du moins dans la perspective de la société.

Condamnation sociale. Dans le même élan, la société se tient prête à condamner lourdement chaque tentative du pauvre de faire partie de la société et à interpréter ses réactions comme la preuve que sa misère est avant tout de sa propre faute et qu'il porte lui-même la responsabilité de son incapacité à surmonter son problème de pauvreté. Cette attitude de la société démontre combien la différence de perception très prononcée complique encore le problème de la pauvreté et comment ce mécanisme de culpabilisation renforce encore l'exclusion.

Le besoin impératif de faire partie d'un groupe ou d'une société joue donc un rôle important dans la problématique de la pauvreté. C'est le cas pour le pauvre lui-même, mais ce besoin s'impose avec encore davantage d'insistance en ce qui concerne ses enfants. Le pauvre est prêt à énormément de choses pour que ses enfants puissent faire partie de la société. Les anniversaires et la période de la Saint-Nicolas sont des moments extrêmement sensibles dans ce contexte. Il s'agit alors de s'assurer à tout prix que les enfants ne manquent de rien. Une question d'un enfant dans le sens de "Avons-nous été si méchants cette année que Saint-Nicolas nous a apporté si peu de jouets?" peut se traduire l'année suivante par une priorité absolue à une abondance de cadeaux, même s'il faut pour cela se priver dans bien d'autres domaines. Dans le cadre de ce même désir d'assurer l'appartenance des enfants à un groupe et parce qu'ils sont tellement logés à l'étroit que l'organisation d'une fête d'anniversaire s'avère impossible à domicile, il est parfaitement compréhensible que des parents vivant dans la pauvreté décident d'organiser les fêtes d'anniversaire de leurs enfants dans l'un ou l'autre établissement de restauration rapide. Il va de soi que ce choix exige d'énormes efforts financiers, mais ces efforts ne sont pas perçus par le monde extérieur. Ce même monde extérieur se borne à reprocher aux pauvres de dépenser leur argent à ce genre de choses.

Une société condamne, normalise et interprète à partir de sa culture dominante. Et ce processus se déroule de façon tellement évidente que l'on ne se rend même plus compte qu'il s'agit d'une évidence. La capacité de se poser des questions à propos d'une telle évidence est généralement inexistante. Un comportement anormal, comme par exemple l'organisation d'une

fête d'anniversaire dans un restaurant, n'est plus examiné afin de découvrir sa signification possible, mais purement et simplement condamné.

Cette dynamique qui porte à juger plutôt qu'à se poser des questions se rencontre même dans le secteur de l'assistance. Nous prenons pour exemple cette déclaration faite dans le cadre d'un accompagnement à domicile: "Telles que les choses se présentent actuellement, cette situation ne peut plus être tolérée. Vous devrez veiller à ce que ce ne soit plus le cas lors de notre prochaine visite!" Dans ce cas, les seules attitudes adoptées sont la normalisation et la condamnation, alors qu'un examen sur la signification possible du comportement s'impose, partant du postulat que le pauvre sait parfaitement comment il doit agir et dispose en outre des aptitudes nécessaires pour le faire. Une fois de plus, l'exclusion est renforcée.

Mais même si l'assistant avait formulé ses recommandations de façon moins menaçante dans le cadre de cet exemple, s'il avait adopté une attitude autre qu'une condamnation, même si ces conseils avaient été exprimés de façon aimable et encourageante, il n'est pas certain du tout qu'ils eussent eu plus de chances de produire de l'effet. Pour cela, il faut en effet que le pauvre soit en mesure d'assimiler les recommandations. Mais si sa tête est pleine à craquer de soucis, il ne est peut-être même pas en état de comprendre ce qu'on tente de lui expliquer. Tout ce que l'on peut lui dire dans un tel cas entrera dans une oreille pour ressortir par l'autre.

Le pauvre doit donc d'abord disposer de l'état d'esprit nécessaire pour pouvoir assimiler quelque chose. Cet état d'esprit peut se créer en partant des priorités de la personne concernée elle-même. "Quelles sont les choses que vous voudriez aborder en premier?" est une question simple, mais elle peut s'avérer efficace parce qu'elle peut contribuer à ce que l'on travaille d'abord sur les problèmes qui causent le plus de soucis à la personne concernée.

Pression de conformité. Les tentatives de s'adapter aux normes de la société trouvent leur origine dans le désir de ne plus se sentir exclu. Mais le besoin de se conformer n'émane pas seulement du pauvre. La société exerce aussi une pression considérable sur les personnes vivant dans la pauvreté pour qu'elles se comportent de façon très conformiste.

Le non-conformisme est parfois toléré et même apprécié comme étant hautement positif, mais lorsque le comportement non-conforme est le fait d'une personne vivant dans la pauvreté, il fait toujours l'objet d'une évaluation négative.

Si un non-conformiste arborant une barbe de deux jours est considéré comme étant "in," la réaction réservée à un homme vivant dans la pauvreté et portant la même barbe de deux jours est qu'il a une fois de plus des problèmes et qu'il se laisse sombrer dans la misère. Une personne adoptant une attitude fière est appréciée, mais le pauvre qui a su conserver une attitude fière malgré sa pauvreté est considéré comme un prétentieux arrogant.

Ces exemples illustrent la pression exercée par la société afin de susciter un comportement conformiste du pauvre, mais ils démontrent par la même occasion que la société perçoit différemment un même comportement selon la personne qui l'adopte. Ce phénomène est lié à des évidences qui ne sont pas remises en question.

2.3.2.2 Blessure intérieure

En plus de l'aspect de vouloir faire partie de la société, le fossé en termes de sentiments dont nous constatons l'existence dans le cadre de la problématique de la pauvreté est également lié au fait que les personnes vivant dans la pauvreté traînent une blessure intérieure énorme.

Le fait de se sentir exclu ronge la personnalité du pauvre comme un cancer. Tant les sentiments que les aptitudes sont touchés. Ce sentiment d'exclusion fait naître chez le pauvre le sentiment qu'il n'a pas le droit d'être quelqu'un.

Celui qui est contraint de vivre dans la pauvreté subit une pression énorme et vit sous une tension et un stress permanents. Les nombreux problèmes auxquels le pauvre est constamment confronté alimentent et renforcent ces sentiments. Le pauvre se considère comme un raté, parce qu'il est persuadé qu'il est personnellement responsable de tous les problèmes qui l'assaillent en permanence. Il ne se rend pas compte du fait que les autres sont également confrontés à des problèmes et que la disponibilité limitée des ressources, comme un réseau social auquel on peut faire appel, contribue au fait que les problèmes similaires le touchent d'une manière nettement plus dure qu'un autre.

Les *sentiments de culpabilité* se manifestent souvent de façon très prononcée chez les gens vivant dans la pauvreté. Ils leur sont imposés dans une large mesure. Dans son ignorance de la pauvreté, la société impose aux pauvres le sentiment qu'ils sont les seuls responsables de leur situation. Sans réellement le vouloir, nous transmettons toujours aux enfants défavorisés le message qu'ils sont eux-mêmes à la base de leurs échecs et ainsi ils accumulent les sentiments de culpabilité. Lorsqu'ils sont devenus adultes, ce processus fait qu'ils intériorisent systématiquement toute nouvelle attribution de culpabilité venant de l'extérieur, ce qui ne fait qu'amplifier leur sentiment de culpabilité.

La pauvreté s'accompagne également d'un sentiment de *manque*. Les espoirs et désirs légitimes restent des rêves inaccessibles. Le cœur déborde d'une douleur profonde et d'un désir fondamental inassouvi. Dans la plupart des cas, ce dernier aspect est une conséquence du fait que le lien avec le milieu naturel a été tranché, et ceci souvent déjà dès le plus jeune âge.

C'est pour une grande partie la *blessure intérieure* qui tient le pauvre enfermé dans le cercle vicieux de la pauvreté. Elle fait que les pauvres traînent avec eux un passé constitué de tant de peines mal assimilées que leur fonctionnement en est totalement entravé. Ils vivent une vie dominée

par un sentiment d'infériorité extrêmement prononcé. Ils sont confus, se sentent méconnus, se savent mal acceptés et vivent dans la honte, submergés de sentiments de culpabilité et d'humiliation. Ce sentiment de n'être personne est alimenté depuis leur plus tendre enfance dans le cadre d'innombrables contacts à l'école, dans leur quartier, avec les différents services publics et ainsi de suite. Les enfants peuvent se sentir très arriérés dès leur plus jeune âge et se comporter à l'avenant à l'école. Ils assimilent ainsi l'idée qu'ils sont incapables de faire quoi que ce soit et qu'ils sont obligés de faire appel à leurs enseignants pour la moindre chose. Ce schéma comportemental se poursuivra alors très vraisemblablement et émergera également plus tard dans les relations avec les autres, entre autres avec les personnes chargées de l'assistance.

Ce type de processus et de dynamiques contribue dans une large mesure au caractère intergénérationnel tenace de la problématique de la pauvreté. Ils laissent donc manifestement leurs traces. Cette dimension de la pauvreté, que nous pourrions qualifier de dimension psychologique, est celle qui est souvent la moins perçue ou reconnue par les acteurs du secteur de l'assistance et les responsables politiques [Corveleyn 2000]. Lentement cependant, on reconnaît de plus en plus que la vie dans un état de pauvreté est une source de stress immense, qui fait que les gens vivent une souffrance psychologique très lourde qui peut mener à la destruction totale. Ce processus a pour effet que les gens deviennent incapables de tirer le moindre profit des aides, de l'assistance et de l'accompagnement qui leur sont proposés. Et comme ce stress est souvent déjà présent dès la naissance, c'est une hypothèque qui pèse lourdement sur les opportunités d'apprentissage et d'épanouissement des enfants.

Dans les paragraphes suivants, nous approfondirons un certain nombre de facettes de cette blessure intérieure.

La honte. Les sentiments de honte, de culpabilité et d'humiliation qui pèsent sur le pauvre ne constituent, avec le sentiment d'infériorité qui les accompagne, qu'une seule facette des nombreux aspects de la blessure intérieure.

Le pauvre ne ressent que très rarement une attitude ouverte chez les autres. Généralement, il se sent observé et il ressent une attitude condescendante. Cette attitude renforce chez le pauvre le sentiment d'être anormal et alimente sa honte; agissant de concert, ces processus génèrent un blocage grave et exercent un effet paralysant.

La honte bloque l'attitude d'ouverture aux interactions positives. Un compliment comme "Que tes cheveux sont beaux!" est difficile à assimiler. C'est une chose que l'on ne dit pas sans raison, elle cache vraisemblablement autre chose, plus particulièrement une connotation négative. Voilà ce que le pauvre est tenté de penser.

La honte nous empêche de nous exprimer, de suivre nos sentiments. De peur d'être observé ou montré du doigt, le pauvre sera tenté de se

réfréner, de ne pas adopter tel ou tel comportement ou d'éviter de porter certains vêtements qui mettraient sa personne en valeur. Celui qui vit dans la pauvreté tente en effet de se faire remarquer le moins possible, car son sentiment dominant est que se faire remarquer équivaut à faire l'objet d'une attention négative.

La honte empêche toute expérimentation et mine dès lors toute possibilité d'apprentissage. Là où l'expérimentation en termes de vêtements ou d'apparence extérieure est la chose la plus normale du monde pour un adolescent, simplement pour voir comment ils sont perçus par le monde extérieur, cette même marge de manœuvre fait défaut à l'adolescent vivant dans la pauvreté. Le fait de se sentir observé et les sentiments de honte empêchent toute expérimentation et hypothèquent donc d'office les chances d'un plein épanouissement de la personnalité individuelle.

Le chaos. Le pauvre vit une vie chaotique parce que sa vie échappe à toute emprise de sa part. Ce phénomène est lié d'une part au fait qu'il est très fréquemment confronté à des crises et qu'il réussit très difficilement, dans ces conditions, à analyser clairement les situations. Souvent le pauvre n'a pas la moindre emprise non plus sur les interventions des services publics à l'occasion de ces crises. Tout ce qui vient de l'extérieur est dès lors perçu comme étant menaçant par le pauvre. Il s'agit d'un autre phénomène qui alimente la méfiance des gens vivant dans la pauvreté.

Une autre facette du chaos dans lequel vivent les gens est liée au fait qu'ils éprouvent des difficultés à évaluer correctement le degré d'importance des choses qui leur arrivent. Lorsqu'on vit dans la pauvreté, de nombreux événements prennent un caractère très urgent. En tant que pauvre, on développe alors souvent un schéma comportemental qui pousse à réagir immédiatement à toutes les situations, même si un certain nombre d'événements ne sont pas urgents au point de ne pas pouvoir être reportés de quelques jours, voire de quelques semaines. Le fait de devoir réagir immédiatement à la moindre occasion génère un stress énorme. Face à ce stress, le pauvre peut alors adopter par moments l'attitude opposée et ne plus donner suite à rien. Certains événements exigent pourtant une réaction immédiate afin d'éviter qu'on soit noyé sous une nouvelle cascade de problèmes.

La pauvreté empêche donc de réagir avec l'intensité appropriée aux événements qui se produisent et de définir les priorités adéquates. Le fait que le pauvre ait déjà vécu tant de choses et qu'il subisse une douleur quasi permanente ne lui permet pas de réagir de façon appropriée. Ce phénomène est encore renforcé par le fait qu'il n'a, comme nous l'avons déjà observé, que peu de possibilités de garder une emprise sur sa propre vie étant donné que les multiples interventions de l'extérieur minent son autonomie.

Le chaos s'exprime aussi de façon très concrète, par exemple dans le fait que les pauvres ne sont souvent pas en mesure de raconter leur histoire de façon structurée. Les événements de leur passé constituent également une

masse de données peu structurée qu'ils sont incapables de gérer. D'ailleurs, ses sentiments de culpabilité rendent un retour dans son passé quasiment intolérable pour le pauvre.

Un désir fondamental. L'existence d'un désir fondamental inassouvi ne se constate pas nécessairement chez toutes les personnes vivant dans la pauvreté, mais ce phénomène se rencontre pourtant assez fréquemment, principalement chez les personnes ayant connu un passé de placements à l'extérieur du domicile. Un tel désir, qui est lié à une problématique d'attachement, autrement dit à un manque d'amour et d'affection parentale, laisse des blessures très profondes. Dans l'histoire de ces personnes, la rupture est intervenue pratiquement sans exception dès la plus tendre enfance. Cette rupture constitue donc une composante importante de la blessure intérieure, parce qu'elle est liée à une coupure des racines et enlève donc aux personnes concernées le droit d'être quelqu'un. Une telle rupture peut par exemple trouver son origine dans une procédure de placement.

Il arrive aussi que la famille constitue un ensemble, mais vive dans un isolement total. Dans ce cas, la dynamique d'exclusion ne se situe pas dans la famille même, mais dans l'entourage direct de la famille. La famille est ainsi exclue dans son ensemble, ce qui est surtout néfaste lorsqu'elle est isolée et ne bénéficie plus d'aucun appui. Suite à ce rejet par le monde extérieur, la pression exercée sur la famille peut s'avérer tellement pesante qu'il devient impossible d'offrir encore aux enfants un milieu suffisamment sûr, indispensable pour permettre le maintien des liens d'attachement.

Il est également possible qu'une rupture d'attachement très importante soit intervenue au niveau de l'histoire des parents du pauvre et donc pas en premier lieu dans son propre contexte familial. Dans ce cas, la problématique d'attachement qui s'est développée chez le pauvre remonte donc essentiellement à la génération précédente. Ses parents étaient prêts à lui donner de l'amour, mais suite à la rupture d'attachement qu'ils ont connue eux-mêmes dans leur enfance, ils ne savaient pas très bien comment offrir cet amour et comment montrer leurs sentiments d'attachement, renforçant également l'incapacité de leur enfant à établir lui-même une relation d'attachement durable avec ses parents. Très souvent, ces personnes tentent de donner énormément sur le plan matériel, dans une tentative de montrer qu'ils sont de bons parents. Ainsi, une rupture d'attachement peut donc encore exercer ses effets sur la génération suivante et faire naître un grand sentiment d'insécurité chez les personnes de la seconde génération.

Une rupture d'attachement sous l'une des formes décrites ci-dessus donne lieu à un sentiment d'exclusion nettement plus profond que par exemple un simple sentiment d'exclusion à l'école.

Une étude du groupe de recherche OASeS concernant les réseaux relationnels des pauvres [Steenkens e.a. 1996] a également conclu à l'importance de telles expériences d'exclusion et a confirmé qu'elles représentent un facteur important dans l'ensemble de la problématique de la pauvreté.

Dans le cadre de cette étude, les chercheurs ont constaté que le réseau relationnel au sein de la famille vivant dans la pauvreté présente souvent des fissures, qui sont les signes avant-coureurs de ruptures ultérieures dans la famille. Dans de nombreux cas, une telle rupture au sein de la famille est un reflet des ruptures intervenues dans les familles dont sont issus les parents. La problématique d'attachement liée à la pauvreté est donc une problématique intergénérationnelle par excellence.

Lorsqu'une personne est confrontée à un désir fondamental inassouvi suite à une rupture d'attachement, elle poursuit souvent la recherche de la satisfaction de ce désir au travers de relations nouvelles, comme par exemple la relation avec un partenaire. Le désir de *pouvoir faire partie de la société* reste donc vivant, même à l'âge adulte. Ce désir génère des blocages importants, car chaque fois de nouveau, il reste inassouvi et le pauvre se heurte continuellement à un mur.

Ecouter de la musique constitue une façon très répandue de donner sa place à ce désir et aux sentiments qui y sont liés, parce qu'il est socialement admis que l'on montre ses sentiments en écoutant un morceau de musique. Le pauvre peut donc jouer la musique dans laquelle il reconnaît sa propre histoire. Son sentiment de désir et ses blessures les plus profondes peuvent alors remonter à la surface: il ressent sa douleur de façon particulièrement aiguë et laisse éventuellement même libre cours à ses larmes.

Généralement, la personne concernée n'a pas conscience du fait que ce désir fondamental inassouvi est présent dans ses sentiments et qu'il joue même un rôle actif. Dans un certain nombre de cas, la prise de conscience de cette présence et le fait de réaliser et d'admettre que ce désir fondamental ne peut être satisfait à un âge plus avancé, pour la simple raison que la période où cette évolution aurait dû se produire normalement est définitivement révolue, peut avoir un effet libérateur. Il est ainsi possible de prendre des distances par rapport à ce désir et la personne concernée devient capable de donner libre cours à ses sentiments de colère contre par exemple ses parents, les instances de placement, l'institution et ainsi de suite.

Par contre, un processus prématuré de déculpabilisation des parents ne satisfait pas le désir de faire partie de la société. En effet, si un tel processus peut permettre au pauvre de comprendre comment les choses ont pu en arriver là, cette meilleure compréhension peut par la même occasion se mettre en travers des sentiments de colère légitimes face à l'injustice qui lui a été faite. Dans un tel cas, le désir poursuit son œuvre de blocage et peut empêcher tout épanouissement.

La perte. Lorsqu'on grandit dans la pauvreté au cours de son enfance, le risque d'être confronté à la perte d'un être cher est réel. Les causes d'une telle perte peuvent être multiples: une rupture au sein de la famille, un passé de placement, des périodes d'hospitalisation et ainsi de suite. On a donc vécu personnellement la disparition d'un être cher et la crainte de

devoir revivre un tel événement traumatisant reste présente et s'exprime sous la forme de difficultés à établir et à maintenir des relations humaines. Nous voyons souvent le pauvre confronté à des problèmes d'attirance et de rejet.

Les rêves. Comme tout le monde, le pauvre développe des projets, des attentes pour l'avenir, mais ceux-ci restent souvent sans objet et prennent dès lors la forme de rêves idéalisés. A la base du développement des rêves, nous trouvons souvent le sentiment d'avoir été abandonné à son sort. Le souhait de réserver un meilleur avenir à ses propres enfants joue également un rôle important.

Ces attentes se transforment en rêves idéalisés parce que celui qui vit dans la pauvreté ne dispose souvent pas d'une vision correcte de ce que l'on peut raisonnablement attendre de l'avenir. Mais le fait que les attentes n'atteignent que le stade d'un rêve inaccompli peut encore être lié à d'autres facteurs.

Il peut s'avérer difficilement faisable pour un pauvre de maintenir une perspective déterminée, à savoir le but à atteindre, parce que les étapes à franchir pour atteindre ce but sont tellement frustrantes ou exigent tant de temps que le rêve est brisé bien avant de pouvoir être réalisé.

Une tolérance abaissée à la frustration, par exemple suite à un attachement peu solide ou à un désir de base inassouvi, peut rendre particulièrement difficile le maintien d'une perspective donnée. Mais l'effondrement du rêve entraîne une fois de plus un sentiment d'échec et de frustration. C'est la raison pour laquelle la personne concernée réagit parfois de façon particulièrement vive à une telle expérience d'échec.

La crainte de connaître un nouvel échec, d'être de nouveau déçu par soi-même et par tout ce qui l'entoure, peut prendre une place telle dans les préoccupations du pauvre qu'il lui devient absolument impossible d'entamer la réalisation d'un projet. La peur de s'engager exerce un effet paralysant: avant même qu'il n'y ait un début d'exécution, le projet se transforme en rêve irréalisé.

La méfiance. Lorsqu'on vit dans la pauvreté, de nombreux événements qui surviennent prennent d'office une coloration négative. En réaction, les personnes vivant dans la pauvreté développent à leur tour une attitude négative par rapport au monde extérieur. Celui-ci fait surtout l'objet d'une grande méfiance et le pauvre tente de limiter autant que possible les contacts avec ce monde. Il se replie sur lui-même, sur son propre entourage direct, sur sa famille et surtout sur son propre ménage.

Il devient dès lors par exemple très difficile d'envoyer ses enfants à l'école: en effet, on essaie avant tout de garder près de soi tout ce qu'on chérit! Et on ne veut dès lors qu'une seule chose, à savoir protéger les êtres qu'on aime des attaques du monde extérieur, de tous ces gens malinten-

tionnés! Et donc avant tout les protéger contre l'école, avec laquelle on n'a eu soi-même que des contacts peu valorisants autrefois!

L'attitude méfiante du pauvre est constamment alimentée par le sentiment d'être sans cesse observé et peut-être même visé, sans qu'il ne comprenne pourquoi. Le repli sur soi est une réponse possible, mais ce processus peut tout aussi bien mener à une attitude d'agressivité peut.

En tant que dynamique, le développement de la méfiance par une personne vivant dans la pauvreté peut être comparé plus ou moins à la façon dont une personne malentendante développe parfois une attitude méfiante. Une personne sourde peut développer progressivement l'impression que le monde extérieur le vise, parle de lui, rit même de lui, sans qu'il ne comprenne les raisons de cette attitude et sans qu'il ne puisse vérifier si son impression correspond ou non à la réalité. Là où il s'agit parfois d'une impression injustifiée dans le cas d'une personne sourde, les choses correspondent souvent à la dure réalité dans le cas d'un pauvre. Les pauvres sont souvent effectivement visés. Une demande d'assistance financière auprès du CPAS peut par exemple lancer un processus incontrôlable dans le chef du pauvre, qui débouchera finalement sur le placement de ses enfants.

Rien d'étonnant donc à ce que la méfiance soit profondément ancrée chez les personnes vivant dans la pauvreté et que ce sentiment puisse vivre une propre vie particulièrement tenace.

2.3.3 Fossé en termes de connaissances

2.3.3.1 Connaissance limitée de la société

Les pauvres ont parfois une connaissance incroyablement limitée de la société, de ses institutions et de ses services. Même si l'on peut avoir l'impression que les personnes défavorisées connaissent parfaitement leur chemin dans le monde de l'assistance, elles n'ont qu'une vision très limitée du fonctionnement de la société. Pour certaines personnes vivant dans la pauvreté, qui doivent par exemple se déplacer pour rendre visite à un enfant placé, il est parfois loin d'être évident d'utiliser les transports publics.

Les gens vivant dans la pauvreté ne savent souvent pas comment rester en règle au niveau des allocations familiales, de l'assurance maladie-invalidité, des allocations de chômage, des bourses d'étude et d'autres services dans le cadre de la sécurité sociale et de l'assistance sociale.

Par exemple: ceux qui sont expulsés de leur domicile ne trouvent souvent pas immédiatement un nouveau lieu de résidence fixe. Ils risquent ainsi d'être rayés d'office des registres de la population. Sans domicile fixe, divers droits de sécurité sociale, comme entre autres les allocations familiales et l'assurance maladie-invalidité, sont sérieusement compromis. La personne sans domicile fixe peut peut-être trouver un ami généreux prêt à l'accueillir temporairement. Mais une telle générosité peut parfois être lourdement sanctionnée, car l'ami en question risque de perdre une bonne

partie de ses allocations de chômage ou de son revenu d'intégration sociale et peut-être même de voir augmenter le loyer de son habitation sociale. Lorsque la personne sans domicile fixe tente de préserver ses droits en matière de sécurité sociale et d'assistance sociale et cherche donc à prendre contact par téléphone avec les services compétents, il constate souvent qu'il doit entreprendre un nombre infini de tentatives pour joindre le bon service et qu'en plus il doit généralement encore patienter pas mal de temps avant de pouvoir parler à quelqu'un qui puisse vraiment l'aider. Celui qui vit dans la pauvreté ne dispose souvent que d'un crédit d'appel limité sur son GSM. Le pauvre est donc généralement obligé de couper la communication avant même d'avoir parlé à la personne qui s'occupe de son dossier.

Moyennant une meilleure connaissance de la société, la personne sans domicile fixe de l'exemple ci-dessus aurait peut-être pu prévenir la cascade de problèmes. Elle aurait peut-être su qu'elle pouvait demander au service de la population de sa commune un formulaire permettant d'enregistrer son séjour temporaire chez son ami en tant qu'adresse de référence officielle.

Le fossé en termes de connaissances auquel sont confrontés les pauvres s'avère particulièrement large. En fait, de nombreux pauvres savent très peu de choses du monde du citoyen moyen, même pour les questions qui nous semblent évidentes. La ténacité du fossé en termes de connaissances se cache dans le fait que les deux parties, le pauvre et le non-pauvre, n'ont pas conscience de l'ignorance de l'autre. Le citoyen de la classe moyenne ne sait pas que le pauvre ne possède pas ces connaissances; il ne lui fournit donc pas les informations nécessaires et ne l'aide même pas à les trouver. Mais la lacune au niveau de l'acquisition indispensable des connaissances est également la conséquence du fait que le pauvre n'a pas conscience de son manque de connaissance et ne peut donc pas poser les questions adéquates. Cette situation est donc maintenue en vie par tous les acteurs concernés. Il est dès lors très difficile pour les personnes vivant dans la pauvreté d'élargir leurs connaissances de la société.

Suite à leur manque de connaissances de la société, les pauvres sont condamnés et exclus, comme illustré par l'exemple cité au début de ce paragraphe. Le manque de connaissances renforce donc l'exclusion. Et c'est précisément parce que la réaction de la société est une réaction d'exclusion que le pauvre éprouve encore plus de difficultés pour en apprendre davantage sur notre société. Non seulement, on ne lui propose aucun éclaircissement, mais, dans un effort d'éviter le chagrin qui accompagne l'exclusion, une personne vivant dans la pauvreté s'exclut elle-même de plus en plus.

Les volets restent fermés dans de nombreuses familles vivant dans la pauvreté.

Généralement, il y a bien des contacts avec des acteurs du secteur de l'assistance, qui interviennent suite à l'un ou l'autre aspect de la problématique de la pauvreté, mais souvent ceux-ci laissent passer l'occasion d'informer les pauvres sur le fonctionnement de la société. Et lorsqu'ils tentent de le faire, leur intervention est souvent perçue comme une condam-

nation, sans que l'intervention des services d'assistance ne débouche sur une meilleure compréhension de la société. Très souvent, l'assistant n'a d'ailleurs pas conscience des lacunes de son client. Et même s'il en avait conscience, il ne serait pas évident du tout de cerner effectivement les domaines où se situent ces lacunes au niveau des connaissances.

Un exemple: compte tenu du fait que le pauvre n'a pas appris à reconnaître une maladie banale, il peut parfois présenter un comportement bizarre et se présenter au service des urgences de l'hôpital avec un enfant qui a un accès de fièvre suite à une grippe banale. La société ne remarque toutefois pas qu'il s'agit essentiellement d'un souci prononcé pour son enfant, un souci exprimé de façon singulière suite à un manque de connaissances et d'aptitudes. La préoccupation du pauvre est même sanctionnée financièrement, car la société taxe la façon dont il l'exprime comme un recours inapproprié au service des urgences. Il n'est en outre pas rare que ce comportement suscite la suspicion et la méfiance: la plus grande vigilance par rapport à la problématique de la maltraitance d'enfants n'est certes pas étrangère à cette attitude. Le risque qu'une action préventive soit déclenchée sur base de cette présomption n'est pas inexistant. Pour le pauvre, qui était en fait prêt à tout pour préserver la santé de son enfant, la sanction financière, le jugement négatif de la société et la spirale des interventions éventuellement déclenchées représentent des coups particulièrement durs à encaisser. En ce qui le concerne, ils sont totalement incompréhensibles.

2.3.3.2 Faibles chances d'acquisition de connaissances

Nous acquérons de façon informelle une grande partie de nos connaissances concernant la société, ses institutions et ses services. Le réseau social au sein duquel nous nous déplaçons constitue une source d'informations très importante dans ce domaine.

Le réseau social limité du pauvre, dont nous avons déjà parlé, a donc un impact considérable sur ce plan. Le manque de connaissances est en effet favorisé par le fait que les personnes vivant dans la pauvreté s'orientent principalement vers les relations au sein de la famille ou les relations avec d'autres personnes de leur entourage immédiat. Les seules personnes de référence des pauvres sont donc des gens qui vivent eux-mêmes dans la pauvreté et qui bénéficient donc d'aussi peu de connaissances qu'eux-mêmes. Et même si le pauvre s'adresse effectivement aux autres pour obtenir des conseils lorsqu'il sent que quelque chose ne va pas, cette démarche ne résout pas le manque de connaissances, précisément parce qu'il interpelle des compagnons d'infortune, comme les membres de sa famille ou d'autres personnes vivant dans un état de pauvreté, qui ne possèdent pas non plus les connaissances requises.

Par exemple: les personnes vivant sous le seuil de pauvreté éprouvent souvent le besoin de veiller à ce que leurs propres enfants connaissent un sort meilleur que celui qu'ils ont connu eux-mêmes dans leur enfance.

Lorsque le pauvre doit constater que, malgré ce désir profond, il éprouve des difficultés dans l'éducation de ses enfants, il peut ressentir cette constatation comme étant un problème très lourd à porter. Il part peut-être alors à la recherche d'une réponse à la question suivante: "La méthode que j'applique est-elle donc fausse? Comment pourrais-je aborder différemment l'éducation de mes enfants?" A la recherche d'une réponse, il demande conseil à d'autres personnes, en qui il a confiance. Le risque que ces personnes soient comme lui des gens vivant dans la pauvreté est réel. Son problème sera vraisemblablement reconnu par ses interlocuteurs, peut-être parce qu'ils connaissent les mêmes difficultés. Mais c'est précisément pour cette raison qu'ils ne sont pas bien placés pour informer le parent inquiet et pour se mettre à la recherche d'une réponse possible ou d'un regard différent sur le problème.

La nature du réseau relationnel auquel les pauvres peuvent faire appel est donc elle aussi en partie responsable de leurs chances limitées d'acquérir une meilleure connaissance de la société.

2.3.4 Fossé en termes d'aptitudes

Une vie en état de pauvreté se caractérise également par une absence des aptitudes nécessaires pour pouvoir se maintenir dans la société d'une façon acceptée par la culture dominante. Le manque d'aptitudes sur lequel débouche la pauvreté s'exprime dans de nombreux domaines. Nous avons par exemple déjà abordé sous le paragraphe 2.3.1.3 la façon dont l'absence d'aptitudes sociales peut déboucher sur des interactions inefficaces avec le réseau social. Le manque d'aptitudes s'exprime également dans des questions plus pratiques, comme le ménage, l'administration du ménage, la gestion de l'argent et ainsi de suite. Dans ce cas, il s'agit de diverses aptitudes quotidiennes, qui sont généralement apprises dans le contexte du *lien existentiel* avec les parents. Ceci s'applique également aux aptitudes qui se situent dans l'atmosphère émotionnelle et pédagogique et qui s'expriment dans la communication, l'établissement de relations, l'éducation des enfants et ainsi de suite.

Il existe deux causes importantes de l'absence de ces aptitudes chez les pauvres.

2.3.4.1 Pas d'attachement de base

Une cause fondamentale du manque d'aptitudes peut résider dans l'absence d'attaches dont nous parlions déjà. Pour pouvoir bien apprendre, l'enfant a besoin d'un lien d'attachement fondamental avec ses parents. Les enfants apprennent les aptitudes en réalisant des missions qui leurs sont confiées par leurs parents et par le fait que ces missions se répètent continuellement dans le cadre de la relation d'éducation. L'exécution de ces missions n'a pas pour objectif d'acquérir ces aptitudes, mais cadre dans le désir de plaire à

ses parents [Onderwaater 1986]. Voilà le moteur qui se cache derrière l'apprentissage de toutes les aptitudes nécessaires pour pouvoir se comporter plus tard de façon acceptable et pour pouvoir fonctionner socialement.

Les enfants accèdent par exemple volontiers à la demande de leurs parents de ranger leurs jouets, parce qu'ils veulent être aimés de leurs parents, parce qu'ils veulent être reconnus par les parents, parce qu'ils veulent que leurs parents soient fiers d'eux. C'est grâce à la répétition régulière que ce comportement devient à la longue une aptitude. Les enfants apprennent donc à prendre des responsabilités et acquièrent des aptitudes dans un contexte relationnel existentiel, dans lequel s'est formée une relation d'attachement.

Pour la plupart des gens, un tel lien de confiance fondamental existe au sein de la famille. Mais dans certains cas, il s'avère qu'aucun attachement sécuritaire ne soit intervenu malgré l'existence d'un contexte familial, de sorte que ces aptitudes n'ont pu se développer. Même si l'enfant a pu observer ces aptitudes à la maison, il n'a pas pu les assimiler puisqu'il y régnait une atmosphère négative. L'apprentissage des aptitudes n'a en effet lieu que s'il peut se dérouler dans une *atmosphère positive*. Une atmosphère négative, par contre, crée des sentiments d'impuissance, une confiance déficiente en soi et une faible notion de sa propre valeur, empêchant tout processus d'apprentissage.

Dans un contexte de pauvreté, il existe de nombreux éléments pouvant contribuer à la création d'une atmosphère négative. La tête des parents peut par exemple être tellement pleine de soucis qu'ils ne sont plus capables de porter une grande attention à leurs enfants. Dans de telles conditions, les enfants qui les assaillent constamment de questions sont souvent perçus comme étant très fatigants. En tant que parent, l'on est alors plus facilement tenté de répondre "Laisse-moi tranquille."

Comme les parents ont souvent une vie de pauvreté derrière eux, ils ne sont fréquemment pas très bien informés de la façon de répondre à certaines questions des enfants, ce qui renforce encore cette dynamique.

Il est également possible que les parents aient tellement peur de perdre leurs enfants qu'ils n'osent leur imposer aucune exigence, ce qui revient à dire qu'ils n'osent confier aucune responsabilité à leurs enfants. Dans un tel contexte, les enfants seront également incapables d'acquérir des aptitudes. Souvent, ils deviennent des adolescents extrêmement exigeants en grandissant.

En fait, la pauvreté peut déboucher de différentes façons sur des difficultés dans les relations entre parents et enfants, créant ainsi un contexte qui n'est pas favorable pour l'apprentissage des aptitudes par les enfants.

Mais les enfants vivant dans la pauvreté peuvent développer, suite à ce seul fait, un sentiment de manque et de privation permanent tellement fort que ce sentiment négatif les empêche d'acquérir les aptitudes nécessaires de façon spontanée.

2.3.4.2 Absence d'exemples

Dans les ménages vivant dans la pauvreté, le processus d'apprentissage des aptitudes peut également se solder par un échec malgré l'existence d'un lien d'amour, d'appréciation, de reconnaissance et de loyauté entre les parents et les enfants. En effet, si les parents n'ont eux-mêmes jamais acquis les aptitudes nécessaires, famille n'offre *aucune fonction d'exemple* aux enfants. Il va de soi que les enfants ne peuvent alors pas acquérir les aptitudes requises, avec toutes les conséquences qui en découlent pour les générations suivantes.

Le manque d'aptitudes peut donc remonter au fait que les parents ont grandi eux-mêmes au sein d'une famille où la connaissance d'un certain nombre d'aptitudes de base était absente. Il s'avère par exemple souvent que les parents qui ont été placés pendant une période plutôt longue de leur jeunesse n'ont jamais pu se faire une image utilisable de l'organisation de la vie quotidienne d'un.

2.3.4.3 Placement des enfants: pas d'attaches et pas de fonction d'exemple

Les aptitudes sont transmises dès la naissance, dans le cadre du lien de confiance émotionnel existant entre les parents et les enfants. Ce point est désormais clairement établi.

Dans le cas d'un placement d'un enfant pendant sa jeunesse, les circonstances créent un contexte dans lequel les processus d'apprentissage ne sont plus soutenus par ce lien émotionnel. Ce lien fait très souvent défaut et il n'est même pas évident qu'il y ait un processus d'attachement offrant une certaine sécurité¹. Nous constatons que les choses apprises aux enfants n'ont pas été réellement acquises par ces derniers. Les connaissances acquises ne peuvent alors pas se développer afin de se muer en aptitudes.

Un manque d'aptitudes peut donc trouver son origine dans un passé de *placement des enfants* ou, dans certain cas, même dans une hospitalisation prolongée. Dans un institut d'éducation extérieur à la famille, il est en effet très difficile pour l'enfant d'exprimer sa loyauté envers ses parents et d'acquérir la reconnaissance par ces derniers. Si un enfant se voit confier la mission de ranger ses jouets dans le contexte d'un placement à l'extérieur, il lui est impossible d'acquérir l'amour de ses parents en accédant à cette mission. Et l'appréciation du responsable du groupe ne pourra jamais satisfaire le désir de l'enfant à la recherche de l'amour de ses parents. Une mission confiée dans un contexte de placement prend donc une toute autre signification que cette même mission imposée dans le contexte de la famille, parce que celle-ci se situe dans le contexte du lien existentiel entre

¹Voir par exemple dans ce contexte [Ghesquière 1993]. La théorie et la méthodologie de la thérapie contextuelle peuvent offrir ici un cadre de référence [Boszormenyi-Nagi et Krasner 1994]. Voir également à ce propos [De Cirkel 1996, p. 40 et suivantes].

les parents et les enfants. L'effet est que l'enfant exécute bien la mission, mais qu'il n'acquiert pas pour autant les aptitudes souhaitées à terme.

Dans le cas d'un placement, nous constatons en outre très souvent l'absence totale de fonction d'exemple en ce qui concerne un certain nombre d'aptitudes de base. C'est souvent le cas dans les domaines du ménage ou de l'éducation. Là où toute fonction d'exemple est absente, il ne peut évidemment pas être question d'une quelconque acquisition d'aptitudes.

Les pauvres sont très souvent des personnes qui ont été confrontées fréquemment à des mesures de placement, parfois très prolongées, pendant leur jeunesse. Une telle situation constitue dès lors l'une des raisons fondamentales pour lesquelles les pauvres ne maîtrisent pas toute une série d'aptitudes, un manque qu'il est difficile de satisfaire à un âge plus avancé.

2.3.4.4 Un fossé tenace

Il s'avère donc que les pauvres développent souvent des schémas comportementaux inadéquats à la suite de l'absence d'opportunités d'apprentissage, soit par suite d'un problème d'attachement, soit à défaut d'une fonction d'exemple ou soit encore à cause d'une combinaison de ces deux facteurs.

Le manque d'aptitudes s'exprime tant dans les questions pratiques, telles que la gestion quotidienne et l'administration du ménage, que sur le plan émotionnel, dans le domaine de la communication, sur le plan des relations et dans l'éducation des enfants.

Un exemple fréquent et simple de ce fossé en termes d'aptitudes est que l'on fait des efforts considérables pour bien nettoyer, mais qu'on oublie de ranger.

Dans la pratique, le manque d'aptitudes s'avère être un phénomène extrêmement tenace, même lorsque le pauvre en a conscience et prend connaissance d'alternatives adéquates. Il s'avère difficile de convertir ces connaissances nouvellement acquises en comportements. L'apprentissage des aptitudes à un âge plus avancé est en outre compliqué par différents éléments.

Premièrement, l'homme a besoin d'un espace mental et émotionnel pour pouvoir apprendre. Chez les pauvres, cet apprentissage est souvent compliqué par les douleurs du passé qui leur collent véritablement à la peau. Compte tenu du fait que c'est la blessure intérieure qui empêche l'apprentissage dans ces cas, celle-ci peut être tenue pour co-responsable de l'existence d'un fossé en termes de connaissances et d'aptitudes.

Mais un second obstacle joue un rôle dans ce processus. La conversion des connaissances nouvellement acquises en comportements ou, autrement dit, l'acquisition de nouveaux schémas comportementaux, s'avère une mission complexe dans la pratique, même si la personne comprend le processus et même si elle est motivée. D'une part, ce n'est pas chose simple que de se débarrasser d'un comportement acquis. D'autre part, l'apprentissage d'un nouveau comportement implique le passage par plusieurs étapes. Il s'agit

d'évoluer de la connaissance et du savoir vers la maîtrise. En partant de cette maîtrise, il s'agit ensuite de passer à l'application dans la pratique. Et puis, il convient finalement de passer à l'étape de l'habitude, du niveau d'assimilation où les aptitudes acquises deviennent réellement utiles.

S'ajoute à cela le fait qu'à un âge plus avancé on ne bénéficie pas toujours de la marge nécessaire pour acquérir des aptitudes. La société attend en effet d'un adulte qu'il maîtrise déjà les aptitudes de base indispensables et soit en mesure de les appliquer avec facilité. Même si la société suffisamment connaissait et comprenait les raisons pour lesquelles les pauvres ne disposent pas de ces aptitudes, elle ne serait pas forcément prête à offrir aux adultes le temps nécessaire pour expérimenter ces différentes aptitudes afin de rattraper ainsi le retard accumulé.

Le manque d'aptitudes est l'une des difficultés majeures auxquelles sont confrontés même les experts du vécu qualifiés. Même s'ils ont réalisé des progrès énormes dans de nombreux domaines, ils se heurtent apparemment toujours à des difficultés liées aux aptitudes de base.

2.3.5 La force n'est pas perçue: fossé en termes de forces

Il ne ressort nullement de ce qui précède qu'une *impuissance totale* soit une particularité propre aux gens vivant dans la pauvreté. Ce ne sont pas uniquement des personnes confrontées à une misère considérable, mais également des gens qui témoignent de beaucoup de force et de courage, d'une motivation importante et d'une endurance énorme. Mais la force du pauvre et sa motivation à mettre fin à cette injustice qu'est la pauvreté demeurent souvent invisibles. Les pauvres font en effet des efforts considérables pour améliorer leur situation. Mais il n'est pas évident pour le monde extérieur, même pas pour les services d'assistance qui sont confrontés journallement à la pauvreté et aux problèmes qui l'accompagnent, de percevoir cette force et ces efforts en tant que tels. Et on n'est jamais reconnu pour ce qui ne se voit pas.

Les pauvres sont au contraire observés très souvent à partir d'un préjugé clairement négatif. C'est ce qui explique pourquoi les pauvres éprouvent tant de difficultés, malgré toute leur force, à inverser la dynamique d'exclusion qui s'exerce sur eux. L'aveuglement de la société par rapport aux qualités réelles de ceux qui vivent dans la pauvreté ne se limite d'ailleurs pas uniquement à leur motivation et à leur endurance. Nous demeurons généralement aussi aveugles aux aptitudes que les pauvres ont développées, mais que nous ne reconnaissons et n'apprécions pas suffisamment en tant que société.

2.3.5.1 Causes de l'aveuglement

La force du pauvre n'est souvent pas perçue parce qu'il agit au départ de sa propre perspective, qui diffère de celle de la plupart des citoyens des classes moyennes. Les pauvres n'ont, par exemple, souvent qu'un seul projet dans leur vie, mais un projet très fondamental, qui consiste à créer une perspective pour eux-mêmes, mais surtout pour leurs enfants. Généralement, les citoyens des classes moyennes ont par contre une multitude de projets : le travail, le partenaire, les enfants, les amis, les loisirs et ainsi de suite.

Les forces positives des personnes vivant dans un état de pauvreté ne sont pas perçues parce qu'il s'agit entre autres de forces moins habituelles dans la culture dominante ou parce que le pauvre les utilise d'une façon peu conventionnelle aux yeux de la société.

Elles ne sont également pas perçues en partie parce que la société éprouve toujours de grandes difficultés à reconnaître que des membres de notre société puissent être contraints à une vie dans la pauvreté, malgré les nombreux efforts qu'ils consentent.

Une autre raison pour laquelle la force des gens vivant dans la pauvreté passe inaperçue est le fait que le pauvre dépense une très grande partie de cette force pour survivre de jour en jour matériellement et émotionnellement, une lutte qui se déroule généralement hors de la vue et en marge de la société.

Il est dès lors remarquable de constater à quel point les forces du pauvre peuvent se dévoiler progressivement et avec nettement plus de force à mesure qu'il réussit à se libérer du joug de sa blessure intérieure.

2.3.5.2 Éléments de force

Les perspectives pour les enfants. Concrètement, la force des personnes vivant dans la pauvreté s'exprime souvent dans leur désir d'un meilleur avenir pour elles-mêmes, mais avant tout pour leurs enfants. Il s'agit d'une motivation puissante, axée sur un meilleur monde, qui est très caractéristique pour les personnes ayant déjà vécu toute une vie de pauvreté. Elles espèrent qu'un meilleur sort sera réservé à leurs enfants en comparaison de celui qui a été le leur. Dans ce contexte, elles font preuve d'une *motivation particulièrement forte* et elles sont prêtes à faire des efforts considérables dans ce sens, même si elles ne réussissent peut-être pas à réaliser ces meilleures perspectives dans la pratique.

L'environnement du pauvre est également confronté à sa manière à ce thème difficile. Le monde extérieur ne réussit en effet souvent pas à percevoir ces efforts ou à leur donner leur véritable signification. Parfois, ces efforts sont effectivement moins efficaces, suite à toutes les entraves auxquelles est journellement confronté le pauvre, pour ne pas parler des entraves qu'il a héritées de son passé.

La solidarité. Là où l'individualisme est souvent placé à l'avant-plan chez le non-pauvre, nous observons généralement une grande solidarité et une combativité considérable chez les pauvres. Même lorsqu'ils sont noyés sous les problèmes, ils sont souvent prêts à aider d'autres gens dans la misère. Certains trouvent cette motivation dans leur désir profond d'être important pour les autres. Pour d'autres, la motivation réside plutôt dans la reconnaissance des injustices causées par la pauvreté.

Les pauvres expriment cette solidarité au travers d'un comportement concret et assistent par exemple d'autres personnes vivant dans la misère, même s'ils n'ont rien eux-mêmes. C'est comme si les personnes vivant dans la pauvreté ressentaient avec une plus grande acuité où se situent les besoins concrets et que, poussées par leur motivation, elles développaient une plus grande combativité pour essayer de faire quelque chose de concret pour répondre à ces besoins. Et, même s'ils vivent trop à l'étroit, les pauvres estiment naturel d'accueillir un frère ou une sœur expulsé de son logement, éventuellement même avec toute sa famille.

A Noël ou au Nouvel An, les pauvres estiment par exemple aussi très naturel d'inviter une personne quand ils savent qu'elle passerait sinon les fêtes dans un isolement total. Ils accueilleront plus facilement des enfants du quartier, emmèneront quelqu'un en vacances pour qu'il puisse aussi une fois sortir de chez lui, ou assumeront la responsabilité de l'enfant de quelqu'un d'autre, simplement parce que ce dernier vit des moments très difficiles.

Cette solidarité est également l'une des motivations qui poussent les participants au cours à entamer une formation d'expert par le vécu. Pratiquement tous les candidats au cours indiquent qu'ils espèrent que cette formation leur apprendra comment encore mieux aider les autres. Le souhait de remédier à la pauvreté dans le monde est une autre motivation importante des candidats. Nous observons généralement l'existence d'une attitude solidaire comparable chez les personnes qui collaborent aux associations où les pauvres prennent la parole.

Souvent, les structures sociales en vigueur vont à l'encontre de la solidarité entre les pauvres. Les pauvres sont régulièrement sanctionnés pour une telle solidarité, parce que la société ne prend pas suffisamment conscience de ces mécanismes de solidarité. Lorsqu'on bénéficie d'allocations de chômage, le fait d'accueillir une autre personne dans sa maison peut souvent entraîner la perte du statut de chef de famille, provoquant ainsi une diminution brutale des revenus familiaux. Lorsqu'on aide un ami à réaliser un travail indispensable sans être rémunéré, on devient aussitôt un travailleur au noir avec, pour conséquence, le risque de perdre ses allocations pendant une période considérable.

L'endurance. Les personnes vivant dans la pauvreté font souvent preuve d'une endurance supérieure à la moyenne. Malgré tous les contretemps et toute la misère, elles trouvent chaque fois le courage de recom-

mencer ou de continuer.

“Lorsque j’étais enfant, un huissier est venu saisir notre mobilier. Nos jouets ont également été saisis. J’ai été obligée de porter moi-même ce petit orgue auquel je tenais tant. Cette expérience a fait que plus tard, en tant que mère de famille, aucun huissier n’est jamais passé à la maison, malgré toute la misère que ma famille a vécue. Plutôt que de ne pas payer une facture, j’économisais sur les repas et les vêtements. A l’époque, j’estimais que c’était la solution appropriée. Mais lorsque je revois des photos de cette époque, je me demande comment j’ai pu m’y résoudre alors.”

Cette endurance les aide à affronter les problèmes qui se posent lorsqu’elles offrent elles-mêmes une solution concrète à une personne dans la détresse.

“Lorsque vous êtes logé à l’étroit et que vous invitez quelqu’un, qui a été expulsé de son logement, à s’installer chez vous avec sa famille pour temps déterminé, vous avez parfaitement conscience du fait que ce ne sera pas facile. Vous savez que votre logement ne sera jamais rangé comme il faut et que ce fait vous causera parfois des difficultés. Vous êtes conscient du fait que lorsque tant de personnes sont obligées de vivre en communauté, cette co-habitation générera forcément des tensions. Mais, dans une telle situation d’urgence, vous établissez des priorités. Et vous prenez alors conscience du fait que ces désagréments ne viennent qu’en seconde place. Vous pouvez alors vivre avec ces désagréments et ces tensions pendant des mois, sans que la situation n’explose nécessairement.”

Les pauvres peuvent faire preuve d’une grande créativité pour affronter ces problèmes qualifiés de “difficultés de second rang” ou pour trouver des formules permettant de maintenir une situation viable malgré ces problèmes. Dans l’exemple ci-dessus, cette formule peut être: aller loger soi-même avec sa famille chez un parent pendant un week-end, le temps de respirer un peu.

Les pauvres éprouvent peut-être moins de problèmes à gérer ce type de situations, parce que l’expérience leur a appris à faire face à de telles situations difficiles et à survivre dans un contexte peu structuré, voire totalement chaotique. En ce qui les concerne, ils vivent cette démarche comme une attitude positive: ils se sentent préparés à l’inattendu et capables d’y faire face. Dans notre société dominante, cette attitude et les aptitudes qui l’accompagnent ont pratiquement disparu. Elles ont été sacrifiées sur l’autel d’une société bien ordonnée, de la structure, du planning, du timing et de l’efficacité. Lorsqu’un rouage cale dans un tel mécanisme, c’est l’ensemble du système qui se bloque. L’imprévu, l’approche non-structurée, la

démarche non-planifiée n'ont plus leur place. "Vous ne vivez pas!" Voilà ce qu'un pauvre est tenté de penser des citoyens des classes moyennes devant un tel schéma de vie.

L'humour. Chez les gens vivant sous le seuil de pauvreté, les sentiments sont généralement placés à l'avant-plan, nettement plus que dans le cas de la plupart des citoyens des classes moyennes. Les pauvres sont de véritables radars sur le plan des sentiments. Ils ont le sens artistique et le sens de l'humour très développés.

L'humour est une grande force. Il aide à rester debout dans des conditions particulièrement difficiles. Rien d'étonnant donc à ce que de nombreux pauvres n'aient pas perdu leur sens de l'humour. Les gens vivant dans la pauvreté développent souvent un vocabulaire particulièrement imagé et manient la langue de façon créative.

Dans le contexte de la pauvreté, l'humour peut paraître paradoxal, voire cynique. Il n'empêche que les personnes vivant dans la pauvreté savent rire et puisent une grande force dans leur sens de l'humour. Ceci s'applique d'ailleurs également à leur capacité de faire la fête. Ce qui permet d'oublier sa misère pendant un bref moment et de trouver la force nécessaire pour continuer.

Un langage cru. Les pauvres ont généralement l'habitude d'appeler un chat un chat. Ils n'ont pas tendance à enjoliver ce qu'ils ont à dire. Ils utilisent généralement un langage direct, qui offre l'avantage de la clarté. Il peut par exemple créer des ouvertures permettant d'aborder certains sujets.

Le langage direct du pauvre trouve son origine dans ses sentiments. Son langage est étroitement lié à ses sentiments et ce lien peut aussi représenter une valeur particulièrement positive. Parfois, ce lien peut avoir pour conséquence que le langage direct du pauvre soit perçu comme impulsif et excessif. Si le contenu de ce qui est dit porte en outre sur la situation du moment, la façon crue dont les choses sont formulées s'explique souvent par un ensemble de sentiments liés au passé de la personne concernée. Ce qui peut s'expliquer par le fait que dans la passé on n'a souvent pas été pris au sérieux et donc pas ou presque pas été écouté, une fois de plus à cause de sa position sociale, de son état de pauvreté.

Le langage très direct du pauvre est en contradiction flagrante avec le langage fleuri et indirect habituellement utilisé dans certains milieux. Une culture de solidarité tendant plutôt à cacher le phénomène qu'à le révéler règne aussi dans certains services d'assistance. Tant pour l'expert du vécu travaillant au sein d'un tel service que pour ses collègues de ce même service, il peut parfois s'avérer très difficile de trouver une façon productive de gérer ces cultures très divergentes.

L'efficacité sur le plan de la confrontation. Les personnes vivant dans la pauvreté développent souvent une capacité importante de ressentir, d'identifier les sentiments des autres. En combinant cette sensibilité avec leur langage direct, ils parviennent souvent à trouver les mots qui conviennent pour aller droit au cœur du problème et ils sont donc très bien placés pour confronter l'autre à soi-même.

Une fois que les gens vivant dans la pauvreté ont eu l'occasion de réaliser ce que peut représenter l'égalité dans les relations humaines, ils n'hésiteront pas à entrer en confrontation avec les non-pauvres s'ils ont l'impression que ces derniers continuent à les traiter comme inférieurs. Ce phénomène est lié au fait qu'ils ont été systématiquement relégués au niveau le plus bas de l'échelle sociale. Ils savent mieux que quiconque qu'un tel traitement entrave des rapports de respect et d'égalité et que s'ils choisissent pour la confrontation, cela peut créer des opportunités d'évolution.

Chapitre 3

Le lien manquant

3.1 Introduction

Le fait que les gens vivant dans la pauvreté développent leur propre monde de réflexion et de vie doit être attribué aux processus d'exclusion qui les repoussent en marge de la société. Suite à cette exclusion, nous voyons se développer un fossé profond entre les gens vivant sous le seuil de pauvreté et le reste de la société. Ce sujet constituait le thème principal du précédent chapitre.

Un fossé profond entre les perspectives des pauvres et des non-pauvres en est la conséquence.

D'une part, ceci a pour effet que les assistants sociaux et les acteurs politiques, même s'ils sont des experts, n'ont pas réellement conscience de la réalité quotidienne de la pauvreté et surtout de ses racines internes.

D'autre part, il faut également constater que le pauvre éprouve des difficultés, voire une incapacité, à concevoir les perspectives de la société et le monde des assistants sociaux.

Nous appelons cette donnée le lien manquant. Celui-ci se développe par la conjonction de divers facteurs et constitue l'un des obstacles les plus cruciaux dans la lutte contre la pauvreté.

3.2 Situation historique

La perception de l'existence d'un lien manquant a pris naissance au sein d'un groupe de travail réunissant les parents des jeunes en difficultés séjournant dans le centre de jour De Touter à Anvers. Ils se demandaient comment il se faisait que, malgré tous leurs efforts, eux-mêmes et de nombreuses autres personnes continuaient de vivre dans la pauvreté.

Leur conclusion était que l'existence d'une blessure intérieure est responsable dans une large mesure de cet état de fait. Ils faisaient également

observer que personne ou pratiquement personne ne leur était venu en aide. Et ceci malgré le fait que de nombreux acteurs des services sociaux étaient venus les visiter et que l'on ne peut honnêtement pas prétendre que ces assistants aient témoigné de mauvaise volonté. Au contraire, ils avaient souvent fait preuve d'un engagement important et d'une grande solidarité. Et pourtant, les interventions de ces assistants n'avaient pas abouti à une aide concrète. Ils étaient au contraire même à la base de nouvelles blessures, qui renforçaient la détresse des familles.

Un groupe d'étude, qui avait été organisé en son temps par l'association De Cirkel [De Cirkel 1996] et dont les travaux avaient débuté en 1989, s'est penché sur cette question et s'est fixé pour but de mieux comprendre ces constatations étonnantes et d'approfondir ces premières observations portant sur l'existence d'un lien manquant.

Ce groupe d'étude a ainsi appris que les phénomènes décrits ci-dessus n'étaient généralement pas perçus par les services d'assistance et les acteurs politiques. L'étude a également révélé que ce lien manquant est la conséquence d'un fossé profond entre le monde du pauvre et celui des citoyens des classes moyennes. Le groupe est parvenu à la conclusion que le lien manquant est essentiellement lié à *l'absence d'une communication fondamentale*. Les gens vivant dans la pauvreté perdent ainsi le contrôle de leur propre situation. Ce contrôle est repris par les assistants sociaux. L'étude a également démontré que chaque phase du processus d'assistance, de la définition du problème à l'évaluation, en passant par le processus d'assistance même, contient des éléments contribuant à l'approfondissement du fossé en termes de communication. L'assistant social ne les perçoit pas et cet aveuglement contribue au maintien du fossé.

3.3 Conjoncture de facteurs

3.3.1 La face intérieure de la pauvreté

Nous avons déjà abordé le fait que les personnes vivant dans la pauvreté souffrent grandement de la douleur causée par l'ensemble des blessures intérieures qui en sont la conséquence. Le poids de la pauvreté pèse lourdement sur eux. Les pauvres portent ce poids en eux.

Dans ce contexte, il est très marquant de constater que tant d'engagement et d'énergie des services les plus divers et des assistants sociaux bien intentionnés ne se traduisent que sporadiquement, dans le chef du pauvre, par un sentiment d'être réellement aidé. Mais un fait encore plus marquant et nettement moins connu est que les interventions des services d'assistance occasionnent souvent de nouvelles blessures aux pauvres, malgré toutes les bonnes intentions, aggravant ainsi la situation déjà existante. Même si une personne active dans la lutte contre la pauvreté est en mesure de voir et de comprendre rationnellement que les blessures intérieures jouent un rôle prédominant dans la problématique de la pauvreté, il lui est pratiquement

impossible de comprendre pleinement l'impact énorme de ces blessures sur la persistance de la pauvreté.

La face intérieure de la pauvreté ne peut pleinement se comprendre que de l'intérieur.

Cette face intérieure spécifique de la pauvreté est une composante importante du lien manquant, parce qu'elle contribue à ce que les efforts fournis par les assistants soient affectés et entravés par des problèmes de communication considérables. Des problèmes de communication qui n'ont rien d'étonnant, compte tenu du fossé profond qui sépare l'expérience du pauvre et celle de l'assistant social.

3.3.2 Communication défaillante

Cette communication défaillante, même s'il ne puisse pour autant être question de mauvaise volonté dans le chef de l'une ou l'autre partie, a pour conséquence que l'aide proposée au pauvre est perçue comme une assistance imposée. Tant et si bien que les pauvres perdent le contrôle dès le départ, donc dès la première phase de définition des problèmes, et ne pourront récupérer ce contrôle à aucun moment du processus d'assistance, même pas pendant la phase d'évaluation.

Les assistants sociaux ont par exemple souvent le sentiment d'être des managers de crise pour familles défavorisées [Driessens 2003]. C'est en cas d'extrême urgence que ces dernières viennent demander de l'aide, souvent lorsque le problème est déjà devenu nettement trop important. Dans un tel cas, l'assistant tente avant tout de résoudre ce problème précis et de veiller ensuite à ce qu'il soit évité à l'avenir. Mais, d'ici là, il est très possible que les personnes concernées ne reviennent pas. Le problème aigu est alors peut-être réglé, mais l'assistant comprend d'emblée que ces gens devront aussi changer un certain nombre de choses s'ils ne veulent pas être obligés de faire de nouveau appel au centre avec un autre problème aigu à court terme. Si l'assistant exprime cette vision, il y a de grandes chances que le pauvre ne revienne plus le voir. "Parce que je l'ai confronté à sa situation," pense l'assistant social. "Parce qu'il ne me comprend pas et m'impose sa vision," se dit le pauvre. Car la vision du problème *et* les solutions proposées sont perçues comme venant d'un étranger et comme étant imposées. Et le fait que tant de choses doivent être changées est perçu comme un signal clair qu'il gère mal la situation et qu'il est donc le seul coupable de sa situation misérable.

3.3.3 Pression exercée par les problèmes

Un aspect typique de cette situation est l'écheveau de problèmes auquel le pauvre se voit confronté. Cet écheveau, cet enchevêtrement gigantesque d'innombrables problèmes partiels, a pour conséquence que chaque problème qui se présente au pauvre est alourdi du poids de tous les autres

problèmes qui pèsent déjà sur lui. Cette donnée a pour effet de maintenir une énorme pression sur le malgré tous ses efforts. Une pression qui ne lui laisse pratiquement plus l'occasion de respirer.

La façon dont les problèmes se manifestent aux personnes vivant dans la pauvreté diffère dès lors fondamentalement de la façon dont un citoyen des classes moyennes vit ses problèmes à lui. Ce dernier a en effet appris à développer des stratégies destinées à isoler les problèmes, à les placer véritablement dans une sorte de quarantaine, les empêchant ainsi de le submerger. Cet isolement du problème peut d'ailleurs également s'avérer utile pour permettre de réfléchir à la meilleure approche possible et de trouver éventuellement une solution.

3.3.4 Différents points de vue

Les services d'assistance et les acteurs politiques observent le pauvre et ses problèmes à travers leurs propres lunettes. Leur propre vécu, leurs propres origines, leurs propres expériences, leurs propres opinions, valeurs et normes déteignent inévitablement sur cette vision. Comme tous ces domaines présentent généralement des différences énormes par rapport aux perspectives du pauvre, il n'est nullement étonnant que la perception de l'assistant social ou de l'acteur politique puisse présenter des divergences considérables par rapport à celle du pauvre lui-même. Et dans la plupart des cas, le pauvre ne se trouve pas dans une situation qui lui confère le pouvoir nécessaire pour imposer sa perception des choses.

3.3.4.1 Une analyse

Les interventions auprès de personnes vivant dans un état de pauvreté sont souvent axées sur des solutions. Partant du postulat qu'il s'agit de trouver rapidement les causes des problèmes afin de prévenir une nouvelle escalade de la problématique, on prive le pauvre du contrôle de sa propre situation. Par la même occasion, le pauvre se voit privé de la possibilité de tirer des leçons de ses propres expériences. Le risque qu'il ne puisse pas se reconnaître dans les solutions proposées est réel. S'ajoute à cela que les personnes vivant dans la pauvreté présentent souvent de grandes lacunes en matière de connaissance de la société, ainsi que des règles et usages qui la régissent, ceci surtout suite à leur passé et à leurs blessures intérieures. Tous ces facteurs ont pour conséquence que les gens vivant dans la pauvreté subissent des échecs dans de nombreux domaines et qu'ils sont en outre forcés d'admettre ces échecs face aux assistants sociaux.

L'idéal de compétence des assistants sociaux, qui ont appris au cours de leur formation que l'expertise et l'échec ne vont pas ensemble, a pour conséquence qu'ils sont incapables d'imaginer leur propre apport éventuel à l'échec. Cet idéal ne leur permet même pas d'adopter un profil vulnérable en relation au pauvre. Cette infaillibilité du non-pauvre - c'est du moins

l'image que s'en forge le pauvre - offre un contraste écrasant par rapport à ses propres échecs successifs. C'est pour cette raison que les gens vivant dans la pauvreté éprouvent un sentiment de honte quasi insurmontable. Ils se sentent personnellement et exclusivement responsables de leur échec. Ce nouveau sentiment de honte et de culpabilité amplifie encore les sentiments de honte et de culpabilité qui sont déjà le lot quotidien du pauvre. Les gens vivant sous le seuil de pauvreté sont constamment confrontés à ces échecs, à cette honte et à cette culpabilité suite aux contrôles permanents que les services d'assistance exercent sur eux, bien que ces services ne considèrent pas ce comportement comme étant un contrôle, mais bien comme une forme de suivi du processus d'assistance.

Les assistants sociaux ne connaissent pas ce sentiment d'être obligé de demander systématiquement de l'aide. Ils ne connaissent pas ce sentiment permanent d'échec et de honte qui accompagne ces démarches. Ils ne connaissent pas ce sentiment d'être placé sous contrôle en permanence. Les assistants sociaux observent, agissent, évaluent et condamnent sur base de leur propre histoire, de leurs propres idées concernant un ménage qui fonctionne bien, de leurs propres évidences. Ils ignorent la logique qui se cache derrière les stratégies de survie compliquées des personnes sans cesse confrontées à la pauvreté.

Les assistants sociaux éprouvent donc souvent de véritables difficultés à cerner réellement le monde dans lequel vit le pauvre. La plupart des assistants sociaux sont issus des classes moyennes. En partant de cette base, il est particulièrement difficile de comprendre ce que cela signifie vraiment d'être pauvre et exclu. Ils peuvent essayer d'imaginer ce qu'est la vie des pauvres, mais ils n'en feront jamais réellement l'expérience. Ni de la pauvreté, ni de l'exclusion. Heureusement pour eux d'ailleurs.

On peut tenter de comprendre le monde et les schémas de comportement qui régissent la vie des pauvres. Pour ce faire, il faut essayer de découvrir des points de référence dans ses propres expériences, qui sont totalement différentes de celles des pauvres. Ces références ne permettent toutefois pas de savoir réellement ce qu'est une vie dans la pauvreté et la notion qu'on développe demeure donc abstraite jusqu'à un certain niveau. L'assistant social ne connaît pas les schémas de vie des pauvres. Il n'a pas connaissance des processus qui se déroulent dans l'esprit du pauvre.

Cette ignorance de l'environnement et de l'univers mental du pauvre débouche nettement plus souvent que nous ne l'imaginons sur des malentendus entre l'assistant social et le demandeur d'assistance, d'autant plus que le pauvre éprouve à son tour de grandes difficultés, voire une incapacité totale de comprendre le monde de l'assistant. L'ignorance et le manque de connaissances sont donc réciproques.

Cette ignorance réciproque peut entraîner des conséquences dramatiques. L'assistant social part d'une série d'évidences et n' imagine même pas que le pauvre puisse ne pas les connaître. De l'autre côté, une bonne partie des informations échappe au demandeur d'assistance, parce qu'il ne

dispose pas des connaissances qui sont celles de l'assistant social. Chacune des parties ignore donc que l'autre partie ne détient pas les informations nécessaires, contribuant ainsi à créer un véritable enchaînement de malentendus, une confusion totale digne de la tour de Babel. Une situation du reste presque impossible à éviter: celui qui n'est pas conscient qu'il ignore certaines choses est dans l'incapacité de demander des éclaircissements. Et celui qui ne se rend pas compte que l'autre partie ignore certaines choses parce qu'il n'est pas issu lui-même d'un univers de pauvreté, aura les plus grandes difficultés à intervenir de façon appropriée pour mettre fin à l'enchaînement de malentendus.

Le vrai problème réside toutefois, comme nous le disions déjà, dans un déséquilibre relationnel: l'assistant social est placé dans une situation qui fait que *c'est lui* qui formule le problème du pauvre et que *c'est lui* qui avance des solutions. Le danger que l'assistance offerte sous cet angle finisse par jeter le discrédit sur le demandeur d'aide est réel.

3.3.4.2 Quelques exemples

Quelques exemples permettent de démontrer que les malentendus peuvent se situer sur des plans très divergents et que l'engagement, la bonne volonté et une approche compétente ne suffisent nullement pour prévenir de tels malentendus.

En vue d'établir un plan d'assistance, un assistant social actif dans un service d'accompagnement à domicile détermine avec les membres de la famille concernée quels sont les problèmes qu'ils considèrent eux-mêmes comme étant aigus. Bien que l'hygiène constitue un problème manifeste aux yeux de l'assistant, les personnes concernées déclarent n'éprouver aucun problème sur ce plan. Le processus d'assistance est déjà engagé depuis un bon moment, lorsque la famille se résout finalement à indiquer que les choses ne se déroulent pas réellement comme il faut au niveau de l'hygiène. Heureux de cette ouverture qu'il croit entrevoir, l'assistant propose d'emblée de prévoir le nettoyage comme thème central lors de sa prochaine visite. Car, ajoute-t-il, le nettoyage régulier est très important dans le cadre de l'hygiène. Cette proposition bute sur une résistance inhabituelle dans le chef de la mère de famille. L'assistant s'étonne de cette résistance, puisque c'est elle qui a relevé ce point comme étant un problème. La dame lui explique qu'elle sait parfaitement comment nettoyer, car c'est sa mère à elle qui le lui a appris. Mais, ajoute-t-elle aussitôt, l'assistant devrait pourtant savoir qu'un nettoyage régulier de la maison n'est pas réalisable compte tenu du budget du ménage. Sa mère lui avait en effet appris que nettoyer signifie jeter tout le mobilier et se réinstaller entièrement.

Un père doit comparaître devant le juge de la jeunesse et est sommé de ne plus avoir recours à la violence dans l'éducation de ses enfants. Le père nie formellement avoir recours à la violence. Mais il n'éprouve aucune difficulté à admettre qu'il bat régulièrement ses enfants. Il perçoit cela

même comme une preuve de l'importance qu'il attache à l'éducation de ses enfants. Pour lui, la violence, c'est autre chose. Lorsqu'il utilise ce terme, il repense à son propre père qui le corrigeait régulièrement à l'aide d'une ceinture. Il s'était dès lors juré de ne jamais avoir recours à la violence envers ses propres enfants. Et, dans son esprit, c'est exactement ce qu'il faisait. Il n'avait en effet jamais frappé ses enfants autrement qu'à la main nue.

Un père et une mère qui vivent dans la pauvreté s'estiment heureux d'avoir eu autant de chance dans le choix de l'école de leur fille. Jamais, elle ne s'est plainte de sa vie scolaire. Quelle différence par rapport à leur propre scolarité, lorsqu'ils étaient constamment humiliés et relégués au second plan. Même lorsqu'il leur arrive de payer tardivement une note de l'école, celle-ci n'a jamais fait de difficultés. A juste titre, estiment-ils, puisqu'ils finissent toujours par payer. Quelques jours avant les vacances d'été, l'enseignant rappelle à la fillette de ne surtout pas oublier de demander à ses parents de lui remettre l'argent correspondant à la dernière note impayée. "N'oublie surtout pas," ajoute-t-il gentiment, "sinon, tu te feras taper sur les doigts". Lorsque l'enfant raconte cet épisode à la maison, le père fonce à l'école, blanc de colère, et empoigne l'enseignant. Celui-ci n'a en effet pas le droit de porter la main sur son enfant, estime-t-il! Ses propres expériences scolaires l'ont empêché d'analyser l'événement et de demander des explications à l'enseignant à propos du déroulement exact des faits et de la signification précise de ses paroles.

Un assistant social confie à l'expert du vécu avec lequel il constitue un tandem qu'il estime que le véhicule de ce dernier a souvent l'air très négligée. L'expert du vécu s'étonne de cette réflexion, puisqu'il nettoie chaque semaine l'intérieur de sa voiture. De son côté, l'assistant trouve cela remarquable, puisqu'il est loin d'appliquer la même fréquence de nettoyage à son propre véhicule. Au cours de la conversation qui en découle, ils arrivent à la conclusion que cette apparence négligée vient du bric-à-brac qui traîne toujours dans la voiture de l'expert du vécu. Un bon moment passe. Jusqu'au jour où ils se rendent ensemble à une journée d'étude. L'expert par le vécu passe prendre l'assistant en voiture et lui demande s'il ne remarque rien. Malgré la meilleure volonté du monde, ce dernier ne parvient pas à imaginer ce qu'il pourrait bien être supposé remarquer. Le véhicule de l'expert par le vécu a pourtant bel et bien été rangé à fond. Et, pourtant, l'assistant social ne le remarque pas. Pour lui, un véhicule bien rangé est une évidence. Et, compte tenu du fait que son attitude est principalement axée sur les aspects problématiques, il rate une belle occasion de réserver une réaction positive aux efforts de l'expert par le vécu.

3.4 Formes divergentes

Dans le chapitre précédent, nous avons expliqué comment un fossé se creuse entre les gens vivant dans la pauvreté et le reste de la société. Nous avons vu qu'un tel fossé existe également dans le domaine des connaissances et des aptitudes. Les parties impliquées ont toutefois souvent l'impression que ce dernier fossé est relativement facile à combler et que l'existence de liens manquants s'y révélera moins fréquemment. Une supposition injustifiée, comme le démontre l'exemple suivant.

Un jeune venait de quitter l'école et son accompagnateur le stimulait à rechercher un emploi. Le jeune se montrait motivé et disait qu'un ami lui avait promis de lui fournir une adresse où il pourrait certainement trouver du travail. Trois visites plus tard, le jeune n'avait toujours pas de travail et attendait toujours l'adresse promise. Il n'avait pas encore pris d'autres initiatives pour trouver un emploi.

Pour l'accompagnateur, cela ressemblait fort à un signe de mauvaise volonté. Afin d'exercer un peu plus de pression sur le jeune, il lui a enjoint de l'accompagner au bureau, où ils pouvaient téléphoner ensemble à la recherche d'un emploi. Arrivé sur place, il s'est avéré que le jeune ne savait pas du tout par où commencer ses recherches. Il ne savait par exemple pas que le journal régional peut être un instrument intéressant dans cette situation, puisqu'il contient en effet les annonces d'emploi de la plupart des entreprises locales à la recherche de travailleurs. De son côté, l'accompagnateur n'aurait jamais pu se douter que le problème se situait sur ce plan. Sur base du cadre de référence d'une personne issue des classes moyennes, il est pratiquement impensable que quelqu'un puisse ne pas connaître cette fonction du journal régional.

Mais, entre-temps, l'accompagnateur s'était forgé dès le départ une image négative du garçon. Il s'était déjà posé à plusieurs reprises la question si cette fameuse volonté du jeune de trouver du travail ne cachait pas en réalité sa véritable nature de réfractaire au travail afin de pouvoir ainsi profiter le plus longtemps possible d'une allocation.

En général, on peut dire que chacune de ces diverses composantes dont est constitué le fossé de la pauvreté peut donner lieu à la naissance d'un lien manquant. Le caractère complexe et multiaspectuel de ce fossé de la pauvreté a pour conséquence que ce lien manquant peut se manifester de mille et une façons. Et chaque fois, pour chaque forme d'expression, les acteurs n'ont pas suffisamment conscience de l'incapacité de comprendre réciproque entre le pauvre et le non pauvre. Cette incapacité de comprendre est la caractéristique essentielle du lien manquant. C'est elle qui fait de l'intervention des experts du vécu des acteurs absolument indispensables dans la stratégie permanente de la lutte contre la pauvreté.

3.5 Eléments du lien manquant

Peu à peu, la prise de conscience de l'existence d'un lien manquant dans la lutte contre la pauvreté se fait jour parmi les services d'assistance et les acteurs politiques. L'on pourrait donc s'attendre à ce que ces derniers créent à terme un peu plus d'espace pour le développement de méthodologies et de stratégies tenant davantage compte du fait qu'il est effectivement question d'un lien manquant.

Vous trouverez ci-dessus un aperçu des éléments que l'étude de l'association De Cirkel a définis comme étant responsables de la difficulté d'établir une communication efficace et une compréhension mutuelle dans le cadre de la lutte contre la pauvreté:

- L'assistant social observe les familles vivant dans la pauvreté sur base de ses propres valeurs et expériences. Parfois, il n'en a pas conscience, mais il arrive aussi qu'il en soit conscient et qu'il tente de changer son attitude, même si ces efforts sont généralement vains. Cette vision faussée nourrit également les préjugés tenaces évidents, comme par exemple l'idée que les personnes vivant dans la pauvreté sont sales, paresseuses, réfractaires au travail, et ainsi de suite.
- La mission du service pour le compte duquel l'intervenant travaille, ainsi que ses tâches spécifiques dans le cadre de cette mission sociale, faussent également sa vision.
- La vision appropriée est encore entravée par le tabou social qui entoure la misère et la pauvreté. Les chances de les voir exposées au grand jour sont pratiquement inexistantes. Le tabou et l'ignorance sont maintenus artificiellement suite à la peur de l'inconnu et de la confrontation avec la misère, dont nous héritons en même temps que notre éducation. L'assistance sociale a même fondé une attitude professionnelle sur ce tabou: celle de la distance professionnelle.
- Celui qui s'engage dans l'assistance sociale le fait généralement sous l'impulsion d'une forte motivation et d'un besoin profond d'aider les autres. Cette donnée amplifie les risques de voir écartées les stratégies de solution propres au pauvre.
- La formation d'assistant social est actuellement encore axée sur la recherche et l'élaboration de solutions. Elle met toujours très fortement l'accent sur le fait qu'un assistant social doit fournir des solutions aux gens dans le besoin.
- Au niveau de l'autorité il n'existe pas d'équilibre dans les relations d'assistance. Celui qui est appelé à apporter son aide a une autorité supérieure à celle du demandeur d'aide et il a donc plus de chances d'imposer sa perception des choses.

- Les pauvres se voient imposer une assistance, alors que la signification profonde d'une aide imposée nous est parfaitement inconnue. En effet, l'assistance offerte aux pauvres suppose un engagement clair de sa part, tandis que si nous cherchons nous-mêmes de l'aide, cela ne nous engage à rien et nous gardons la liberté de l'accepter ou de la refuser.
- L'esprit de l'assistance sociale consiste toujours à focaliser son attention sur les domaines problématiques. On fait à peine des efforts sérieux en vue de rechercher dans des situations critiques et malgré les difficultés qui se présentent, des possibilités, des opportunités et des perspectives.
- Les pauvres sont systématiquement confrontés à leurs échecs, entre autres parce que l'assistant social leur impose constamment des solutions et les inonde de bons conseils. Cet échec génère un sentiment de honte.
- Lorsqu'un service d'assistance se présente au domicile du pauvre, cette intervention se traduit dans l'esprit de ce dernier par une énième tentative de se mêler de tout et de rien. Le sentiment d'être placé sous contrôle en permanence, qui en est la conséquence, est un sentiment totalement ignoré des assistants sociaux et des autres citoyens des classes moyennes.
- Les gens vivant dans la pauvreté sont confrontés à de nombreuses lacunes en ce qui concerne les connaissances et aptitudes de base. Cette situation n'est pas perçue comme telle par les services d'assistance et la société. Nous partons en effet du principe que tout adulte a eu suffisamment de temps et d'opportunités pour acquérir ces instruments de base vitaux. Nous estimons même impensable que ces données n'aient pas été acquises à l'âge adulte: celui qui veut fonder une famille n'a qu'à disposer de ces connaissances et aptitudes fondamentales. Une telle vision ne génère nullement une volonté d'offrir des chances d'apprentissage à ces gens lorsqu'ils ont atteint l'âge adulte.
- Les problèmes auxquels sont confrontées les personnes vivant dans la pauvreté sont des problèmes *globaux* et ils sont dès lors d'un autre ordre que ceux que rencontrent la plupart des citoyens issus des classes moyennes. Les pauvres n'ont pas la possibilité de cloisonner différents problèmes (partiels), parce que toutes les difficultés sont étroitement mêlées. C'est précisément la raison pour laquelle les problèmes s'alourdissent mutuellement. S'ajoute à cela que les gens vivant dans un état de pauvreté sont généralement privés des connaissances et des canaux pouvant faciliter le processus de solution

de leurs problèmes. Ce facteur ne fait que renforcer l'enchevêtrement de problèmes.

- Les pauvres restent seuls et abandonnés avec leur blessure intérieure.

Les problèmes de communication ne sont pas le *privilege* de la lutte contre la pauvreté. Ils interviennent partout où des gens entrent en contact les uns avec les autres. Mais l'incompréhension engendrée par ces problèmes sera d'autant plus forte que la distance entre les parties concernées est plus grande. En ce qui concerne la pauvreté, il s'agit d'un fossé considérable.

Ce phénomène est étroitement lié, comme nous le disions déjà, au fait que notre vision de la pauvreté est enfermée dans un modèle de culpabilité individuelle. La pauvreté est perçue comme un état dont la personne concernée porte seule la responsabilité. Et, partant de là, il est sans aucun doute responsable du fait qu'il ne parvient pas à y échapper.

3.6 Un maillon manquant

Si l'étude de l'association De Cirkel a contribué dans une large mesure à faire apparaître au grand jour ce fossé de communication dans le contexte de la lutte contre la pauvreté, elle nous apprend également que ce fossé ne pourra être comblé que moyennant une analyse réciproque des mondes respectifs dans le cadre d'un effort commun du pauvre et de la personne chargée de l'assistance. Cette recherche et cette analyse ne sont possibles que si l'assistant social admet les limitations de ses propres connaissances actuelles et si le pauvre dispose des aptitudes nécessaires pour évaluer et analyser ses propres expériences et est capable d'appréhender du moins partiellement les expériences de l'assistant social.

Il serait déraisonnable d'en tirer la conclusion que toute personne vivant dans la pauvreté n'a qu'à se débrouiller pour acquérir ces aptitudes. Une telle conclusion signifierait en effet que l'on persiste dans la logique de la culpabilité. Le développement de ces capacités exige en outre des efforts considérables et n'est pas une démarche évidente. C'est pour cette dernière raison que ce développement constitue l'un des objectifs essentiels de la formation d'expert du vécu.

Une approche plus facile consiste à faire appel à des experts du vécu qualifié. Ils sont formés pour combler le fossé qui sépare le pauvre du service d'assistance et pour jeter des ponts dans d'autres secteurs de la lutte contre la pauvreté, afin d'éliminer cet obstacle que constitue le lien manquant.

Cette méthodologie innovatrice est le thème du chapitre 5. Mais, avant cela, nous examinerons les différents piliers d'une vision de la lutte contre la pauvreté, qui constituent la base de cette méthodologie.

Je n'ai finalement jamais connu un vrai foyer,
Ni un environnement chaleureux.

Toute ma vie, j'ai rêvé
De cet unique geste d'amour:
Quelqu'un qui serait gentil pour moi !
Qui verrait enfin les bonnes choses
Que je faisais et que je suis capable de faire
Qui m'offrirait ne serait-ce qu'une petite reconnaissance.
Une seule étreinte aurait été suffisante.
Aujourd'hui, tout cela m'est étranger!

J'ai subi toutes les humiliations,
mais il existe en moi des choses
qui persisteront!

J'ai laissé les mauvais traitements derrière moi,
mais la blessure psychique survit dans mon âme
hors de ma portée.
Elle pèse sur mon coeur
dans tout ce que je fais.

*Une participante au cours dans une
lettre d'information de l'organisme De Link,
année 1, n°. 3 (juillet/août 2002).*

Chapitre 4

Vision de la lutte contre la pauvreté

4.1 Introduction

L'histoire nous apprend qu'une vision de la pauvreté n'est pas statique, mais qu'il existe une évolution dans la perception de la pauvreté. Elle nous apprend également que c'est la vision qui détermine la façon dont une société aborde la pauvreté et s'engage éventuellement dans un combat pour l'éradiquer. Divers changements sont intervenus dans l'approche réservée à cette problématique au fil de l'histoire.

Au Moyen Âge, la pauvreté était considérée comme un sort attribué par Dieu que les gens devaient subir pour mériter la béatitude.

Les nouvelles idées véhiculées par la Révolution française ont profondément modifié cette approche. Selon les idées dominantes de cette époque, l'homme est un être autonome, capable de fabriquer son propre monde et maîtrisant sa propre destinée. Il en a découlé que la pauvreté était désormais considérée comme étant une destinée gérée par la personne concernée même, qui avait donc aussi la possibilité de la modifier. Il s'ensuit très logiquement que la pauvreté est un état dont la personne concernée est elle-même responsable.

Encore plus récemment, la société a commencé de considérer la pauvreté comme un problème d'exclusion sociale, dont le pauvre est la victime et envers lequel il est totalement impuissant. Une telle approche se focalise surtout sur le rôle de victime du pauvre et, dans ce rôle, elle le perçoit principalement comme un être passif, car impuissant.

Une telle approche fait toutefois trop peu honneur au fait que le pauvre est une personne qui s'oppose effectivement et activement à cette exclusion. De même, elle n'adhère plus à certaines visions récentes en matière de politique. Celle-ci souligne la nécessité de ne pas se limiter aux aspects

problématiques liés aux propres faiblesses du pauvre et aux menaces émanant de son environnement. Un facteur tout aussi primordial est l'attention accordée aux possibilités constructives qui se présentent sous la forme des qualités personnelles du pauvre et des opportunités qu'offre son environnement. Dans la pratique de la lutte contre la pauvreté, il est en effet d'une importance fondamentale de ne pas voir que les *difficultés*, mais d'accorder aussi une attention sérieuse aux opportunités qui se présentent.

La foi en la personne du pauvre en tant que partenaire indispensable dans la lutte contre la pauvreté et en sa capacité de fournir une contribution irremplaçable dans ce processus constitue l'une de ces opportunités. Une vision corrigée de la lutte contre la pauvreté est indispensable pour pouvoir tirer pleinement profit de telles opportunités. Une telle vision renouvelée repose sur un certain nombre de fondements éthiques et philosophiques importants, que nous approfondirons dans les paragraphes suivants et qui peuvent essentiellement se résumer en un point de départ démocratique abstrait, qui dit que tous les groupes doivent pouvoir faire entendre leur voix. Ceci n'est pourtant pas le seul motif de la recherche d'une lutte innovatrice contre la pauvreté. Cette recherche a une raison pratique particulièrement contraignante: la lutte contre la pauvreté se heurte en effet à un lien manquant tenace, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. Une conséquence logique de cette situation est qu'un dialogue avec le pauvre est une condition absolue pour améliorer nos connaissances de la pauvreté et pour mener avec succès notre lutte contre la pauvreté. Le choix du dialogue exprime par la même occasion une foi en la force pouvant émaner des pauvres eux-mêmes.

Une vision reposant sur ces piliers épouse de très près l'idée du renforcement des moyens d'action. La mise en œuvre d'experts du vécu dans la lutte contre la pauvreté en est une traduction méthodologique importante.

L'histoire nous apprend qu'une vision de la pauvreté n'est pas statique, mais qu'il existe une évolution dans la perception de la pauvreté. Elle nous apprend également que c'est la vision qui détermine la façon dont une société aborde la pauvreté et s'engage éventuellement dans un combat pour l'éradiquer. Divers changements sont intervenus dans l'approche réservée à cette problématique au fil de l'histoire.

Au Moyen Âge, la pauvreté était considérée comme un sort attribué par Dieu que les gens devaient subir pour mériter la béatitude.

Les nouvelles idées véhiculées par la Révolution française ont profondément modifié cette approche. Selon les idées dominantes de cette époque, l'homme est un être autonome, capable de fabriquer son propre monde et maîtrisant sa propre destinée. Il en a découlé que la pauvreté était désormais considérée comme étant une destinée gérée par la personne concernée même, qui avait donc aussi la possibilité de la modifier. Il s'ensuit très logiquement que la pauvreté est un état dont la personne concernée est elle-même responsable.

Encore plus récemment, la société a commencé de considérer la pau-

vreté comme un problème d'exclusion sociale, dont le pauvre est la victime et envers lequel il est totalement impuissant. Une telle approche se focalise surtout sur le rôle de victime du pauvre et, dans ce rôle, elle le perçoit principalement comme un être passif, car impuissant.

Une telle approche fait toutefois trop peu honneur au fait que le pauvre est une personne qui s'oppose effectivement et activement à cette exclusion. De même, elle n'adhère plus à certaines visions récentes en matière de politique. Celle-ci souligne la nécessité de ne pas se limiter aux aspects problématiques liés aux propres faiblesses du pauvre et aux menaces émanant de son environnement. Un facteur tout aussi primordial est l'attention accordée aux possibilités constructives qui se présentent sous la forme des qualités personnelles du pauvre et des opportunités qu'offre son environnement. Dans la pratique de la lutte contre la pauvreté, il est en effet d'une importance fondamentale de ne pas voir que les *difficultés*, mais d'accorder aussi une attention sérieuse aux opportunités qui se présentent.

La foi en la personne du pauvre en tant que partenaire indispensable dans la lutte contre la pauvreté et en sa capacité de fournir une contribution irremplaçable dans ce processus constitue l'une de ces opportunités. Une vision corrigée de la lutte contre la pauvreté est indispensable pour pouvoir tirer pleinement profit de telles opportunités. Une telle vision renouvelée repose sur un certain nombre de fondements éthiques et philosophiques importants, que nous approfondirons dans les paragraphes suivants et qui peuvent essentiellement se résumer en un point de départ démocratique abstrait, qui dit que tous les groupes doivent pouvoir faire entendre leur voix. Ceci n'est pourtant pas le seul motif de la recherche d'une lutte innovatrice contre la pauvreté. Cette recherche a une raison pratique particulièrement contraignante: la lutte contre la pauvreté se heurte en effet à un lien manquant tenace, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. Une conséquence logique de cette situation est qu'un dialogue avec le pauvre est une condition absolue pour améliorer nos connaissances de la pauvreté et pour mener avec succès notre lutte contre la pauvreté. Le choix du dialogue exprime par la même occasion une foi en la force pouvant émaner des pauvres eux-mêmes.

Une vision reposant sur ces piliers épouse de très près l'idée du renforcement des moyens d'action. La mise en œuvre d'experts du vécu dans la lutte contre la pauvreté en est une traduction méthodologique importante.

4.2 Le partenariat actif: une nécessité absolue

La pauvreté est une forme d'exclusion sociale. Et puisque la pauvreté est une exclusion, la participation du pauvre est essentielle pour s'attaquer avec succès au problème. Ce n'est donc pas par hasard que le dialogue permanent avec les pauvres n'apparaît en tant que condition absolue pour une

lutte efficace contre la pauvreté au moment où cette dernière est reconnue comme un problème social structurel. Dans ce contexte, le Rapport général sur la Pauvreté [Fondation Roi Baudouin 1994] constitue sans nul doute une étape importante en Belgique. Les pauvres sont désormais reconnus comme des partenaires indispensables et actifs en vue de s'attaquer aux causes structurelles de la pauvreté.

Une importante motivation pour un partenariat actif trouve son origine dans les droits fondamentaux de l'homme. Depuis un bon moment déjà, les organisations de lutte contre la pauvreté attirent systématiquement l'attention sur ce fondement. L'autonomie et l'autodétermination sont en effet des droits inaliénables de tout individu. La reconnaissance de ces droits est indispensable pour pouvoir s'engager dans un partenariat avec les personnes vivant dans la pauvreté. La méconnaissance du pauvre en tant que partenaire dans le processus d'assistance ou dans les décisions politiques implique par contre qu'on renie ses aptitudes en matière d'autodétermination et d'autonomie et qu'on lui refuse le droit à l'autonomie et l'autodétermination.

Un partenariat avec les gens vivant sous le seuil de pauvreté est donc indispensable pour des raisons humaines fondamentales. Mais les considérations démocratiques sont également pertinentes sur ce plan. Grâce à un partenariat actif bien élaboré, la politique hérite en effet d'une base plus large, ce qui se traduit entre autres par une plus grande confiance en cette politique parmi les citoyens.

Dans la pratique, un partenariat actif ne devient possible que si les différents acteurs croient effectivement qu'une force considérable peut émaner du pauvre et que le pauvre est en mesure d'apporter des connaissances spécifiques concernant la pauvreté, qui peuvent aider à optimiser l'efficacité de la lutte contre la pauvreté et de la politique en matière de pauvreté. Nous avons déjà abordé ces thèmes dans ce chapitre. Ils doivent leur importance au fait que la lutte contre la pauvreté est confrontée à un lien manquant important et nécessite des connaissances de l'intérieur pour y remédier.

4.2.1 Le principe d'égalité en tant que point de départ

Le point de départ d'une société organisée de façon démocratique est que tous ses citoyens bénéficient des mêmes opportunités et des mêmes droits. Ce principe d'égalité des chances et des droits a même été inscrit dans la constitution et dans les traités internationaux des droits de l'homme: chacun a droit à une existence digne, à l'enseignement, au travail et ainsi de suite.

Selon le principe de l'égalité des chances et des droits, la lutte contre la pauvreté est une lutte pour l'égalité des droits. Compte tenu du fait que la pauvreté est une question d'injustice et d'exclusion sociale, la pauvreté doit être combattue.

La pratique quotidienne démontre que la réalisation de ce principe d'égalité n'est pas une évidence. Lorsqu'il est question d'exclusion sociale, il y a d'un côté les privilégiés et de l'autre côté les personnes privées des droits élémentaires. En parlant des personnes défavorisées, la langue anglaise utilise de façon très cohérente le terme "*underprivileged*", ce qui signifie littéralement "sous-privilégiés." Les privilégiés peuvent acquérir la prospérité, le bien-être et le pouvoir. Pour ceux qui se trouvent de l'autre côté de la barrière, la prospérité et le bien-être sont des idéaux certes très beaux, mais inaccessibles, et le pouvoir de les revendiquer leur fait tout autant défaut.

La réalisation d'une plus grande égalité exige donc de la société la mise en œuvre active de moyens en matière d'enseignement, de sécurité sociale, de création d'emplois appropriés et ainsi de suite. Etant donné ses fondements démocratiques, une société doit être convaincue de son obligation de faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'assurer que les droits et les opportunités qu'elle garantit soient effectivement réalisés pour chacun de ses membres.

4.2.2 Stratégie d'insertion obstinée

Lorsque, malgré ce point de départ, une problématique d'exclusion ou d'inégalité des chances se manifeste, comme c'est le cas pour la problématique de la pauvreté, il s'avère que la société n'est pas réellement tentée de rechercher, dans son propre sein, l'existence éventuelle de mécanismes peu démocratiques qui pourraient expliquer son incapacité à réaliser son point de départ d'ouverture démocratique fondamentale à l'égard de chaque citoyen et de tous les groupes de la population. Si le système social actuel réussit à réaliser le principe d'égalité de droits et de chances pour la majorité de sa population, il doit également être en mesure de le faire pour ce petit groupe de citoyens oubliés vivant dans la pauvreté, voilà ce que l'on pense généralement. Pour une société convaincue de sa propre attitude démocratique fondamentale, il est évident de penser que l'éradication du problème de la pauvreté est tout au plus une question d'un petit effort supplémentaire ou de la recherche de méthodes appropriées pour venir en aide au groupe de personnes vivant toujours sous le seuil de pauvreté, ceci principalement en adaptant le système et en veillant à ce que ces personnes s'intègrent dans ce système. Les batteries complètes de projets d'insertion, de projets d'apprentissage professionnel et d'autres initiatives analogues mises en œuvre illustrent encore chaque jour ce raisonnement.

4.2.3 Dialogue et renforcement des moyens d'action en guise d'alternatives

En ce qui concerne la pauvreté, cette stratégie d'insertion n'a été complétée que très récemment d'un dialogue ouvert: le Rapport général sur

la Pauvreté et le Décret relatif à la lutte contre la Pauvreté en sont des exemples très concrets. Un dialogue ouvert reconnaît la force des pauvres et reconnaît que les pauvres peuvent permettre à la société de découvrir et de changer ses propres mécanismes peu démocratiques. Entamer le dialogue constitue autrement dit un renforcement considérable des moyens d'action.

Comme nous le préciserons encore dans le paragraphe 4.3.3, la suppression des processus d'exclusion peu démocratiques ne suppose pas seulement, aux dires de l'organisme De Link, un processus de renforcement des moyens d'action des pauvres, mais également un processus analogue pour tous les autres intervenants dans la société. L'émancipation sociale des personnes vivant dans la pauvreté suppose donc plusieurs processus de libération.

4.2.4 L'enrichissement de chacun en guise de résultat

D'autres groupes désavantagés, comme les femmes, ont précédé les pauvres dans une lutte pour l'égalité des droits et un mouvement d'émancipation. Au fil des années, ce processus a permis de réaliser qu'à travers le dialogue et la reconnaissance d'un groupe de la population, une plus-value est créée qui profite à l'ensemble de la société: ainsi la plus-value que représente la touche féminine dans la vie sociale a été reconnue, la richesse d'une société multiculturelle est désormais appréciée et ainsi de suite.

L'idée que la lutte contre la pauvreté puisse également se solder par un monde meilleur, non seulement pour les personnes vivant dans la pauvreté, mais aussi pour tous les membres de la société, peut sembler une notion pour le moins intrigante.

Même si une telle idée peut être perçue comme étrange à première vue, elle mérite sans doute que l'on s'y attarde un peu plus longuement. Si l'on devait réussir à l'étayer suffisamment, elle pourrait contribuer à terme à créer une plaidoirie suffisamment forte pour permettre de mener un combat contre la pauvreté qui soit finalement suffisamment puissant pour déboucher sur un progrès substantiel.

Le fait d'invoquer les droits de l'homme pour justifier qu'il faut faire quelque chose afin de remédier au problème de la pauvreté ressemble aujourd'hui à une tentative presque désespérée de trouver un point faible dans la forteresse qu'est le pouvoir des privilégiés. Peut-être, supposons-nous, notre société a-t-elle acquis un certain sens de la justice, la rendant plus sensible à l'argument des droits de l'homme, tout comme on pouvait voir à l'époque, lorsqu'on pensait encore que la pauvreté était une destinée, certaines personnes être émues par un sentiment de pitié à la vue d'une mère qui mendiait le long de la route, son bébé dans les bras. Même si le fait de toucher la corde sensible s'avérait alors un système payant, cette démarche restait cependant une approche qui ne donnait des résultats que pour une minorité de gens. La plupart des gens passaient leur chemin et

ne donnaient pas l'aumône. Encore aujourd'hui, la corde sensible est vraisemblablement un argument bénéficiant d'une force de persuasion plutôt limitée. Quoi qu'il en soit, le fait que l'Islam prévoie, par exemple, de céder une part importante de ses revenus à des actes de charité, non pas comme un libre choix mais bien comme une obligation, semble confirmer l'idée qu'il est inutile de trop compter sur la sensibilité des gens.

Nous devons peut-être admettre qu'il en va de même pour le sentiment de justice des gens. Et peut-être même la force de motivation de ce sentiment de justice faiblit-elle encore à mesure que les efforts et investissements actuels doivent être considérablement accrus, si l'on veut un jour éradiquer la pauvreté. A elle seule, l'intervention des experts du vécu dans tous les secteurs pertinents nécessitera déjà des moyens financiers supplémentaires considérables.

Pour le non-pauvre, cette évolution représente à première vue une perspective de concessions peu attirante, tant en termes de pouvoir que de richesses, et il n'est pas sûr du tout qu'il apprécie énormément l'idée de devoir céder une partie de ses privilèges et de sa richesse.

Il s'agit sans aucun doute d'une façon trop simplifiée de poser le problème. Mais cette représentation des choses contient peut-être un fond de vérité malgré tout, permettant de comprendre un peu mieux pourquoi tant de déclarations solennelles et de plans d'action imposants débouchent sur des résultats plutôt limités sur le terrain.

Malgré le fait que la plupart des gens puissent souscrire sans réserve à l'idée abstraite d'un monde plus juste, il faut peut-être conclure que leur disposition à faire des sacrifices dans cette optique est relativement limitée, à moins qu'ils ne puissent en tirer eux-mêmes certains avantages. Cela pourrait expliquer pourquoi tant de gens adoptent une attitude fondamentalement différente envers un mendiant qu'envers un musicien ambulant. Même si ce musicien ambulant entreprend cette démarche pour survivre, tout comme le mendiant, la grande différence réside dans le fait que le musicien rend la vie un peu plus agréable, ne serait-ce que pendant un bref moment. On ne donne pas seulement quelque chose au musicien ambulant, mais on reçoit aussi quelque chose en échange.

Nous avons vécu une situation analogue dans le cadre de la lutte pour l'égalité des droits des femmes. Il fut un temps où cette lutte était surtout perçue comme une atteinte à la position privilégiée de l'homme. Aujourd'hui, par contre, nous soulignons surtout que l'émancipation des femmes a fait que les qualités féminines ont également acquis un droit d'existence dans la vie publique, bastion traditionnellement réservé à l'homme. Cette évolution s'est traduite par une amélioration de la qualité de vie pour tous. Il est vrai que les hommes ont dû abandonner leur monopole du pouvoir, mais ils ont bénéficié d'une meilleure qualité de vie en échange. Voilà pourquoi les femmes sont de moins en moins souvent perçues comme étant des concurrentes pour l'homme et toujours davantage comme représentant un enrichissement, tant sur le plan professionnel que dans la politique et

d'autres domaines publics. Pour l'homme, la collaboration avec des femmes dans son équipe devient de plus en plus souvent un privilège.

Appliquée à la lutte contre la pauvreté, cette piste de réflexion aurait la signification suivante: nous devons remédier à l'exclusion des gens vivant dans la pauvreté, parce que cela bénéficierait à la société dans son ensemble et à la qualité de vie de tous les citoyens. Si cette thèse est vraie, elle pourrait avoir des conséquences importantes. S'ils pouvaient être convaincus qu'ils en retireraient elles aussi un avantage, un nombre plus important de gens seraient vraisemblablement prêts à fournir des efforts supplémentaires pour éliminer la pauvreté. Vue sous une perspective de propre intérêt, la lutte contre la pauvreté aurait un sens pour chaque citoyen individuellement et non seulement parce que tout le monde court théoriquement le risque d'avoir la malchance de connaître la pauvreté.

La lutte contre la pauvreté peut donc s'avérer une question de propre intérêt et non seulement une question de justice fondamentale. Autrement dit, la lutte contre la pauvreté peut se solder par des avantages pour tous. Le recul de la pauvreté peut nous apporter une société plus solidaire et une meilleure cohésion sociale. La qualité de la vie en sera améliorée et le sentiment de sécurité sera également amplifié au sein de la société. Car, lorsqu'il est question des causes du problème de l'insécurité, par exemple, souvent ce sont une fois de plus les pauvres qui sont montrés du doigt.

Ce ne sont là que quelques exemples de la plus-value que la participation des pauvres peut offrir à l'ensemble de la société. A mesure que le recul de la pauvreté s'accroîtra, cette plus-value se manifestera sans doute de façon encore nettement plus perceptible.

4.3 Une contribution irremplaçable

4.3.1 Un potentiel important

Dans le chapitre 2, nous avons vu comment la force des gens vivant dans la pauvreté ne réussit pas à faire reculer l'exclusion sociale, mais y contribue même parfois paradoxalement. Ce phénomène est lié au fait que cette force se manifeste parfois de façon plutôt peu conventionnelle, mais surtout parce que nous éprouvons des difficultés à croire en cette force et à la percevoir.

La société a pourtant besoin du pauvre, de sa force et de son courage, dans sa lutte contre la pauvreté. Car, en plus de leur connaissance de la pauvreté de l'intérieur, les gens vivant dans la pauvreté ont à offrir des qualités - leur force, leur courage et leur enthousiasme - qui sont plus que bienvenues dans la lutte pour un monde plus juste. Ce n'est donc pas un luxe superflu que de prendre conscience de la valeur qu'ont à offrir les personnes vivant dans la pauvreté.

La méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale part d'une grande foi en la force du pauvre et de la conviction que les personnes vivant dans la pauvreté constituent un maillon indispensable

dans la lutte contre la pauvreté. Bien que cette vision ne soit pas encore généralement acceptée, la base sociale sur laquelle elle s'appuie devient sans cesse plus importante.

A l'occasion de sa thèse de doctorat, Tine Van Regenmortel a par exemple tenté de donner à cette foi en la force du pauvre une place bien visible dans la définition de la pauvreté [Van Regenmortel 2002, p. 181]:

“La pauvreté est un réseau d'exclusions sociales qui s'étend sur plusieurs domaines de la vie individuelle et collective. Ce réseau exclut les pauvres des schémas de vie généralement acceptés de la société. Un fossé qui ne pourra être comblé que si la société fait appel au capital psychologique des personnes vivant dans la pauvreté et de leur entourage. En procédant ainsi, la société leur permettra aussi d'accéder aux formes de capital économiques, sociales et culturelles. Tous les citoyens bénéficieront ainsi d'une égalité de chances au niveau des interactions sociales non-blessantes et à des liens précieux avec eux-mêmes, les autres, la société et l'avenir.”

Une telle conception de la pauvreté part du principe que les pauvres disposent en effet de la force potentielle nécessaire pour se libérer et pour acquérir une emprise sur leur propre vie et sur le processus décisionnel de la société, à condition que la société et ses responsables créent les conditions structurelles et psychologiques pour que la force potentielle des pauvres puisse se muer en une force effective.

L'intérêt croissant accordé à la force potentielle des pauvres afin de contribuer eux-mêmes à la victoire sur cette exclusion structurelle qu'est la pauvreté est clairement illustré par le fait que cette facette a été intégrée en 2003 dans la définition de la pauvreté fournie par le Rapport annuel sur la Pauvreté [Vranken e.a. 2003].

4.3.2 Des connaissances uniques

Cette vision épouse de très près les idées du fameux pédagogue brésilien Paulo Freire (1921 - 1997), qui basait sa méthode d'alphabétisation sur la force émanant des gens vivant dans la pauvreté et sur le fait que les personnes vivant sous le seuil de pauvreté sont elles seules capables de se libérer elles-mêmes. Selon Freire, cette démarche est impossible sur base de la seule force des pauvres, mais ceux-ci n'en sont pas pour autant libérés par d'autres. La prise de conscience sociale par le biais d'un dialogue authentique, basé sur une égalité totale, est selon lui la seule voie menant à la libération. Cela signifie que les mécanismes d'exclusion ne peuvent être mis à nu que dans le cadre d'un dialogue sur un pied d'égalité avec les pauvres, parce que ce sont eux qui vivent ces mécanismes à leurs dépens.

“Pour pouvoir se ranger du côté des opprimés, il est indispensable d’aller vers eux et de communiquer avec eux.”
[Freire 1972, p. 141].

Cette approche implique que ce n’est que grâce aux pauvres que la société aura l’occasion de découvrir ses propres mécanismes peu démocratiques. Ce n’est qu’ainsi qu’elle sera en mesure de les changer.

Grâce à leur *connaissance de la pauvreté de l’intérieur*, les gens vivant dans la pauvreté ont un véritable trésor de connaissances à offrir à propos de la problématique de la pauvreté. La connaissance de la pauvreté de l’intérieur est d’une importance essentielle pour mettre au point une approche utile et efficace de cette problématique. Même pour ceux qui s’engagent jour après jour dans la lutte contre la pauvreté ou dans l’assistance concrète apportée aux pauvres, de nombreuses facettes de la vie dans la pauvreté restent invisibles, inaccessibles et inconnues. Même pour celui qui s’engage en tant qu’assistant, dûment motivé et animé des meilleures intentions, la dimension réelle de la pauvreté, et donc aussi la vie et le mode de réflexion du pauvre, demeurent de grandes inconnues.

4.3.3 Une perspective de libération

Pour celui qui doit vivre dans la pauvreté, la lutte contre cette pauvreté nourrit son espoir de libération. Les experts du vécu de De Link soulignent toutefois avec beaucoup d’insistance qu’une libération des pauvres ne deviendra possible que si la classe moyenne dominante est elle-même en mesure de vivre une *libération culturelle*, afin que les *dynamiques d’exclusion et d’oppression*, propres à la société actuelle, puissent être remplacées par des *processus de solidarité*. Cela signifie que la société ne sera en mesure de faire appel de façon constructive au capital psychologique des personnes vivant dans la pauvreté et donc de leur permettre de se libérer de leur pauvreté que si les membres non-pauvres de la société parviennent à se libérer des mécanismes d’oppression qui sont encore aujourd’hui actifs au sein de la société. Ceci s’applique à fortiori à ceux qui souhaitent jouer un rôle actif dans la lutte contre la pauvreté.

Nous trouvons également déjà chez Freire des indications de cette facette d’une vision globale de la lutte contre la pauvreté, comme il ressort des citations suivantes.

“L’homme qui s’engage pour la libération de l’homme [...] n’a pas peur d’opposer son avis à celui des autres, d’écouter l’avis des autres, de percevoir ouvertement les choses. Il n’a pas peur d’une rencontre avec le peuple et il ne craint pas d’entamer un dialogue avec lui. Il ne se considère pas comme étant le détenteur de l’histoire ou comme le libérateur des opprimés. Il s’est au contraire engagé à lutter à leurs côtés.” [Freire 1972, p. 27].

“Un véritable humaniste se reconnaît à la confiance dont il témoigne envers le peuple [...] plutôt qu’à mille actes accomplis pour ce peuple.

Ceux qui veulent réellement se vouer à la cause du peuple doivent constamment examiner leur propre attitude et leurs propres motivations. [...]

Opter pour la cause du peuple exige une renaissance drastique. Celui qui se convertit à cette cause doit acquérir une nouvelle forme d’existence, il ne peut pas rester celui qu’il était.”
[Freire 1972, p. 46].

Les responsables de la lutte contre la pauvreté et les acteurs politiques ne sont en outre en mesure de soutenir les pauvres dans le processus de libération des blocages - générés par divers mécanismes d’exclusion sociale, humiliations et formes de dépendance - que s’ils se *libèrent d’abord eux-mêmes de leurs propres blocages*. Chaque individu est confronté dans le courant de sa vie à la douleur et l’exclusion. Aussi longtemps que cette réalité lui reste cachée, il sera incapable d’avoir un regard ouvert et clair sur les autres et leur sort douloureux. Non seulement cette douleur qu’on porte en soi sans la connaître troublera tous les efforts de compréhension ou de rapprochement qu’on fait envers l’autre, mais elle en déterminera aussi dans une large mesure la nature. Il en découle que l’idée de solidarité ne suffit pas en soi, mais qu’il faut être libéré soi-même pour être en mesure de soutenir l’autre de façon efficace dans son propre processus de libération.

Une telle vision de la lutte contre la pauvreté, telle qu’elle est proposée par De Link, implique qu’un dialogue avec les pauvres n’aidera pas seulement à lutter efficacement contre la pauvreté, mais permettra en outre à la société d’apprendre à reconnaître et de changer ses propres mécanismes peu démocratiques.

Chapitre 5

L'expert du vécu

5.1 Introduction

Tout ce qui précède a clairement démontré à quel point il est important d'impliquer le pauvre dans la lutte contre la pauvreté. Comme nous avons déjà précisé, les instances politiques de notre pays ont également pris conscience de cette réalité. Cette prise de conscience a entre autres pour conséquence que le décret flamand relatif à la lutte contre la pauvreté a été élaboré autour de deux méthodologies participatives: les associations où les pauvres prennent la parole et la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale.

Grâce aux méthodologies de dialogue et d'auto-organisation, avec comme exemples éloquentes les associations où les pauvres prennent la parole, les pauvres ont eu l'opportunité de rencontrer des compagnons d'infortune, d'échanger des idées et des expériences et de se manifester en tant que groupe de pression.

De son côté, la méthodologie impliquant l'intervention d'experts du vécu qualifiés s'avère particulièrement précieuse

- dans le cadre de la valorisation de la force et de l'apport du pauvre, en tant qu'individu, dans de nombreux contextes et situations dans lesquels ce pauvre est confronté à divers services et instances;
- dans le cadre de la traduction de la réalité de la pauvreté à l'intention de tous ceux qui sont confrontés, en tant qu'individus, à la problématique de la pauvreté en qualité d'acteur politique ou d'assistant.

5.2 Un besoin essentiel

Si nous voulons résumer les visions ressortant des chapitres précédents, la nécessité de faire appel à des experts par le vécu découle principalement

des constatations pertinentes suivantes:

- La constatation qu'il existe un lien manquant dans la lutte contre la pauvreté.
- La constatation que ce lien manquant n'est pas généré par une mauvaise volonté des assistants sociaux, services d'assistance, services sociaux ou responsables politiques.
- La constatation que ce lien manquant ne découle pas non plus d'une mauvaise volonté du pauvre lui-même.
- La constatation que ce lien manquant peut se résumer en une incompréhension mutuelle fondamentale, une méconnaissance de l'autre:
 - Les acteurs politiques et prestataires de services sociaux ne comprennent pas réellement le caractère intense de la situation du pauvre. Sur base de leurs expériences personnelles, ils ne sont pas réellement en mesure de comprendre le monde dans lequel évolue le pauvre. Ce monde leur est inconnu. Ils ne pourront jamais le connaître de façon émotive. Si la compréhension manifestée envers une personne de leur même classe moyenne si familière est une chose envisageable, un peu comme l'on comprend d'instinct les finesses de sa propre langue maternelle, la compréhension du monde dans lequel vit le pauvre n'est possible que dans la mesure où l'on peut apprendre à percevoir et comprendre une langue étrangère. Celle-ci ne sera jamais maîtrisée aussi parfaitement que la langue maternelle.
 - Le pauvre ne comprend pas et ne maîtrise pas ni les normes et ni les attentes de la société.

5.3 La méthodologie résumée en quelques mots

5.3.1 Un intermédiaire essentiel

Ces constatations démontrent clairement l'existence d'un besoin considérable en termes d'intermédiaires essentiels, capables de combler le fossé qui sépare les pauvres de ceux qui luttent contre la pauvreté au sein de notre société. Voilà donc la tâche essentielle à laquelle est formé un expert du vécu. Un expert du vécu est une personne qui:

- a connu en personne la pauvreté et ce depuis son plus jeune âge;
- a partiellement assimilé ses propres expériences;
- a confronté ses propres expériences à celles des autres et les a élargies;

- a acquis un certain nombre de connaissances, de méthodes, de compétences et d'attitudes en vue d'utiliser en expert son expérience élargie de la pauvreté dans tous les secteurs confrontés à la pauvreté.

Autrement dit, les experts du vécu sont les personnes rêvées pour détecter le lien manquant et fournir les informations nécessaires pour combler cette lacune. Voilà pourquoi ils constituent un maillon important et indispensable dans l'assistance aux personnes défavorisées et dans la lutte contre la pauvreté en général. Les experts du vécu jettent des ponts entre leur propre monde, qui est le monde des personnes vivant dans la pauvreté, et le monde des autres intervenants sociaux.

En communiquant, sur base de leur propre expérience de la pauvreté, ce que signifie réellement une vie dans la pauvreté, les experts par le vécu peuvent aider les responsables de la lutte contre la pauvreté à interpréter correctement le monde des pauvres et les stratégies de survie qu'ils développent, ce qui entraînera une meilleure compréhension et une vision plus ouverte. Les experts par le vécu peuvent aussi remplir une fonction de soutien pour les personnes vivant dans la pauvreté et leur servir d'interprète pour mieux comprendre la société. Dans le contexte d'une assistance, cette fonction de soutien des experts par le vécu peut être de contribuer à ce que les demandeurs d'assistance bénéficient des opportunités maximales pour percevoir et comprendre la perspective de l'assistant. Lorsque l'expert par le vécu agit en qualité d'interprète de la société, sous quelque forme que ce soit, il le fera toujours en fonction du renforcement de la position du pauvre.

Grâce à cette fonction d'intermédiaire essentiel que remplissent les experts du vécu, il doit être possible de réduire le nombre de nouvelles blessures infligées aux personnes vivant dans la pauvreté suite à l'incompréhension et l'inefficacité des interventions d'assistance ou des mesures politiques. Une lutte plus efficace et plus humaine contre la pauvreté doit dès lors faire davantage partie des possibilités. Et l'espoir que les pauvres ne soient plus obligés de vivre éternellement dans la pauvreté pourra peut-être devenir enfin une perspective réalisable.

5.3.2 L'interprète de la réalité de la pauvreté

L'expert par le vécu n'est pas seulement unique dans son rôle d'intermédiaire essentiel. En introduisant et en continuant de souligner la perspective du pauvre, il mène aussi une *plaidoirie* constante pour une approche plus fondamentale de la lutte contre la pauvreté, ceci tant dans le cadre des relations de prestation de services à l'intention des pauvres individuels que dans celui de la politique appliquée par les services, les organisations et les autorités.

Appliquée à un *contexte d'assistance*, par exemple, sa qualité d'interprète fait que, compte tenu de sa fonction spécifique, l'expert par le

vécu n'adopte pas le mode de réflexion d'un expert qualifié. Il importe au contraire qu'il ait l'autorisation formelle de toujours s'en tenir au fil conducteur suivant: réclamer constamment de l'attention pour les droits fondamentaux et la perspective des personnes vivant dans la pauvreté. Un expert par le vécu peut apporter des connaissances très spécifiques concernant la pauvreté et il dispose de la possibilité unique de commenter et d'éclaircir la perspective du pauvre. Dans sa fonction, il n'a pas à se laisser guider par des considérations concernant les limitations de l'organisation ou les réglementations. Il doit bien être disposé à croire en les intentions sincères du service et de l'assistant et rechercher en concertation avec ce dernier *et* avec le pauvre les solutions possibles.

Sur base de cette fonction, l'expert par le vécu se retrouve dans une position très particulière vis-à-vis du demandeur d'assistance. L'expert par le vécu veille à ce que son client défavorisé ait l'opportunité de présenter sa propre perspective. Grâce à ses connaissances élargies de la pauvreté il lui sera ensuite possible de replacer cette perspective dans un cadre plus large.

En sa qualité d'interprète de la réalité de la pauvreté, un expert par le vécu aura comme mission d'expliquer, interpréter et clarifier en permanence la perspective du client lors des réunions de l'équipe d'assistance. Dans le cadre de la relation d'assistance même, il contribuera à permettre au client de disposer de l'espace requis pour présenter et clarifier sa propre perspective. L'effet visé consiste à introduire dans le débat un client plus émancipé, occupant une position plus égalitaire. Son rôle d'interprète ne consiste donc pas à reprendre à son compte la perspective du demandeur d'assistance, puisque en faisant cela il risquerait de ôter à celui-ci sa propre perspective personnelle.

La position de l'expert par le vécu doit être claire et indiscutée pour toutes les parties concernées. Sa tâche permanente consiste à garantir, à transmettre et à surveiller les droits fondamentaux des gens vivant dans la pauvreté. Ce faisant, il tente de faire en sorte que le pauvre maintienne son emprise sur sa demande d'assistance, puisse corriger lui-même le déroulement du processus d'assistance et puisse développer et corriger lui-même sa stratégie de solution pendant sa réalisation.

L'expert par le vécu occupe également une position spécifique vis-à-vis des services ou autres représentants de la société. Cette position spécifique se caractérise entre autres par un regard critique sur ces services et représentants dans le contexte du phénomène de la pauvreté. Si l'on n'offre pas cette liberté à l'expert par le vécu, il est dans l'impossibilité de réaliser pleinement la plus-value que peut offrir sa fonction. En effet, il s'empêtrerait au contraire d'un côté dans sa mission en tant qu'expert par le vécu et, d'un autre côté, dans les dispositions ou les limitations du service ou de la politique. Si l'expert par le vécu hérite au contraire de cette liberté, il pourra introduire une facette supplémentaire dans l'organisation au sein de laquelle il travaille.

En toute première instance, l'expert par le vécu ne perd jamais de vue le droit des personnes vivant dans la pauvreté. Ce point de départ fondamental implique qu'il ne se laisse initialement guider par aucune autre préoccupation. Les autres préoccupations, comme la faisabilité, l'adoption d'une position stratégique, l'attention portée à la préservation des subsides ou le maintien de liens de coopération, qui déterminent les limites dans lesquels une solution à un problème concret doit être réalisable, font plutôt partie des tâches de l'expert formé, tout comme la prise en compte des limitations imposées par le cadre légal ou induites par les objectifs de l'organisation.

Ces points de départ clairement distincts de l'expert par le vécu d'une part et de l'expert formé d'autre part n'ont nullement pour but de déboucher sur une polarisation. Ils doivent au contraire permettre un dialogue commun et une recherche conjointe en partant de perspectives formulées le plus clairement possible.

Cette même attitude de base est une caractéristique toujours présente dans la fonction d'expert par le vécu, quelle que soit la forme spécifique de cette fonction dans le cadre des méthodologies de lutte contre la pauvreté. Que ce soit dans le cadre d'un processus d'assistance, d'un travail de formation, d'un travail constructif ou d'une démarche de gestion, la tâche formelle de l'expert par le vécu reste sa mission d'interprète pour le pauvre. Dans le cadre de sa mission, l'expert par le vécu ne doit pas seulement disposer d'une marge de manœuvre suffisante, mais il a en premier lieu *le devoir* de revendiquer sans relâche le droit pour les plus pauvres à une existence digne et de collaborer, à partir de cette optique et dans un esprit de coopération, aux démarches effectuées en vue de la réalisation de ce droit.

5.3.3 Une expérience qualitative et une approche experte

Le fait d'avoir fait l'expérience d'une pauvreté profonde ne suffit pas pour être expert par le vécu. L'on ne devient expert par le vécu que lorsqu'on est en mesure d'utiliser de façon compétente sa propre expérience de placement ou l'une des nombreuses autres formes d'expression de la pauvreté. Sur le plan de l'expérience de la pauvreté, l'expert par le vécu dûment formé a les qualités suivantes à offrir:

- Il a assimilé en partie sa pauvreté, ce qui n'empêche pas que l'expérience de la pauvreté subsiste, ainsi que les cicatrices des blessures qu'elle a provoquées.
- Il a une vision claire de ses propres points névralgiques, même de ceux qui n'ont pas encore été assimilés et acceptés.

- Il est devenu plus fort et il peut ainsi puiser dans ses propres expériences pour aider les autres.
- Sa force réside surtout dans sa capacité de reconnaître chez l'autre les sentiments d'impuissance.
- Par le biais de sa situation individuelle et via la possibilité de comparer sa propre situation, ses propres solutions et l'analyse de ces données à d'autres expériences dans un cadre plus large, il est en mesure de réaliser une analyse généralisée et de détecter tout un spectre de solutions possibles.

Ceci implique que l'utilisation compétente de sa propre expérience n'est possible qu'à l'issu d'un processus intensif d'épanouissement et d'apprentissage, dans lequel l'analyse de sa propre histoire occupe une place de premier plan.

Cette analyse et cette comparaison de sa propre situation peuvent en principe être atteintes via différents trajets d'apprentissage. Les experts par le vécu de l'organisme De Cirkel, par exemple, suivaient à l'époque un trajet individuel d'examen personnel en profondeur. La formation d'expert du vécu offre toutefois la méthode la plus systématique et la plus efficace.

5.3.4 Une communication intense

La méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale est fonction d'une communication intense entre l'expert par le vécu et les collègues avec lesquels il collabore. Le fait de parler beaucoup de ses propres expériences est une approche qui peut contribuer considérablement à la création d'un climat favorable pour une telle communication.

Le fait d'investir dans une communication intense contribue à une meilleure compréhension mutuelle. Celle-ci est à son tour indispensable pour acquérir des connaissances meilleures et surtout plus approfondies de la pauvreté. Ces connaissances sont nécessaires dans l'optique du lien manquant.

La collaboration avec un expert par le vécu suppose donc un investissement considérable dans la relation de coopération. Favoriser les interactions et éviter les luttes internes sont des aspects qui revêtent une importance essentielle dans ce cadre. Ceci implique que toutes les parties de la relation de collaboration soient convaincues que les compétences de chacune des parties sont nécessaires et que personne ne détient le monopole de la vérité. Il faut être en mesure de se soutenir réciproquement dans la reconnaissance de ces compétences et non placer l'autre dans une position où l'on attend de lui une preuve évidente de ces compétences et où cette preuve devient une condition pour la collaboration. Les différentes compétences ne peuvent être activées que par le biais de la rencontre de

l'autre et du dialogue pour permettre de comprendre et d'approcher ainsi les situations de pauvreté rencontrées sur le terrain.

Ce n'est que lorsqu'une reconnaissance mutuelle du regard de l'autre est acquise que l'échange des différentes significations devient possible, entraînant une harmonisation des relations réciproques. Ce n'est qu'à cette condition que les différentes parties impliquées seront en mesure de créer un équilibre dans lequel ils se reconnaissent mutuellement comme des experts à part entière dans la même problématique de la pauvreté, même s'il s'agit de formes d'expertise totalement différentes.

Nous approfondirons ci-dessous plusieurs conditions qui doivent être remplies pour parvenir à une relation de collaboration portée par une communication intense.

5.3.4.1 Attitude ouverte

Dans la relation de coopération, il est important que tous les partenaires partent d'une attitude ouverte et d'une curiosité envers l'autre et ses préoccupations personnelles. Il faut oser abandonner sa propre position pour pouvoir établir la communication avec l'autre. Le fait d'oser remettre en question ses propres convictions solidement ancrées, voire figées, et d'essayer d'éviter l'utilisation de stéréotypes sont des approches qui peuvent s'avérer très utiles dans ce contexte.

Une attitude ouverte envers l'autre part d'une attitude ouverte par rapport à soi-même. Pour l'expert par le vécu, l'ouverture envers soi-même est nécessaire, parce qu'il peut ainsi créer un lien avec sa propre expérience de la pauvreté. Cette même ouverture d'esprit vis-à-vis de soi-même est également indispensable pour l'expert formé dans le cadre de sa relation de coopération avec l'expert par le vécu. C'est sur base d'une telle approche que peut naître une ouverture d'esprit réciproque entre l'expert formé et l'expert par le vécu.

Pour un expert formé, cette attitude ouverte envers soi-même constitue souvent une mission difficile. Dans le cadre de sa formation, il a en effet appris que ses sentiments ne peuvent jouer aucun rôle dans ses actions professionnelles. En tant qu'assistant social, il a également appris à prendre ses distances par rapport à son client. L'expert par le vécu voit et vit les choses de façon totalement différente et il perçoit cette distance comme un masque et non comme une implication. Pour lui, une relation signifie en effet qu'on donne aussi un peu de soi-même. Voilà pourquoi de nombreux pauvres qui entament la formation d'expert par le vécu perçoivent l'assistant comme un idiot stupide qui ne comprend rien aux choses. Dans ce contexte, nous pouvons véritablement parler d'un fossé culturel, qui peut générer de très nombreuses tensions. Pour collaborer malgré tout en partant d'un tel champ de tension, il est clair que les deux parties ont des efforts considérables à faire.

La confrontation avec l'angle d'approche de l'autre peut s'avérer une

expérience profonde pour toutes les parties impliquées. Dans cette confrontation, chacun est également confronté à lui-même, obligé de se remettre en question, une démarche qui permet l'émergence d'une nouvelle prise de conscience de soi-même.

5.3.4.2 Sécurité et confiance

Les sentiments jouent un rôle important dans la communication de l'expert par le vécu. Ce phénomène n'a rien d'étonnant, compte tenu du fait que l'ignorance du rôle de la blessure intérieure est une composante importante du lien manquant. Lorsqu'il s'agit de la pauvreté, l'expert par le vécu est davantage en mesure d'attribuer une signification plus exacte aux réactions du pauvre face à sa pauvreté. Dans ce contexte, sa tâche consiste à jeter des ponts entre le monde du pauvre et celui de l'expert formé. Dans le cadre de cette tâche, il fait des efforts considérables pour fournir des explications et des éclaircissements à l'expert formé par rapport à la situation et aux sentiments des gens vivant dans la pauvreté. Cette démarche approfondit sensiblement la communication.

Lorsqu'on permet à un collègue de découvrir les sentiments qui animent ses actions, cette démarche peut offrir à celui-ci des possibilités d'épanouissement, pas seulement parce qu'il identifiera peut-être des points d'analogie avec ses propres attitudes, mais aussi tout simplement parce que cela conduira à une meilleure compréhension mutuelle et donc à une meilleure communication en profondeur.

Une conséquence de cette attention accordée à la blessure intérieure que cause la pauvreté réside également dans le fait que l'expert formé est confronté aux les douleurs qui resurgissent de sa propre histoire. Il doit également être prêt à les affronter. Mais, tout comme c'est le cas pour l'expert par le vécu qualifié, il ne faut pas que ces douleurs deviennent une obsession.

Il s'ensuit que tant l'expert par le vécu que l'expert formé sont incités à travailler de façon intensive sur base de leurs sentiments. Le travail sur base de ses sentiments exige beaucoup d'efforts. Les personnes impliquées dans cette démarche adoptent en outre ainsi une attitude vulnérable. Elles s'exposent très largement. Personne ne fait cela d'instinct, quelle que soit la relation, certainement pas dans un contexte professionnel où les relations sont plutôt de nature fonctionnelle.

Pour permettre cette démarche malgré tout, il est indispensable de créer une relation qui garantit *sécurité* et *confiance*. Pour pouvoir créer un tel environnement sécurisant, il est impératif que l'on soit capable de jeter un regard ouvert sur la collaboration mutuelle et que l'on puisse communiquer ouvertement dans ce contexte, que l'on puisse s'observer mutuellement en percevant non pas l'aspect extérieur de l'autre, mais sa face cachée, intérieure, que l'on puisse confronter les personnalités, que l'on puisse se rapprocher l'un de l'autre, découvrir ensemble deux mondes très

différents.

La *sécurité* favorise les rapports. Elle fait que l'expert par le vécu peut pleinement jouer son rôle dans le contexte de sa mission, à savoir introduire la perspective du pauvre dans le débat. Elle fait également qu'il est en mesure d'adopter une attitude ouverte afin de rechercher ensemble les moyens d'aborder la problématique concrète de la pauvreté. La sécurité offre à l'expert par le vécu la possibilité de comparer ses propres perspectives. Elle lui offre aussi la possibilité de formuler sa façon d'appréhender la situation de la façon la plus précise possible. La sécurité rend quelqu'un suffisamment fort pour manifester ses sentiments, parce qu'il les sait portés par ses collègues.

La *confiance* favorise également les relations. Compte tenu du fait que la face cachée de la pauvreté fait l'objet d'une ignorance considérable, l'expert par le vécu se retrouve très fréquemment dans des situations où il a le sentiment de devoir convaincre l'autre, le sentiment d'avoir à fournir la preuve de l'exactitude de sa perspective qui approche la problématique de la pauvreté de l'intérieur. Dans ce contexte, un lien de confiance entre l'expert par le vécu et ses collègues est absolument indispensable. La confiance crée en outre l'espace de manœuvre nécessaire pour rechercher les éléments qui ne fonctionneraient éventuellement pas correctement dans la relation de coopération. Cet espace rend toute lutte superflue.

La sécurité et la confiance permettent des échanges intenses entre l'expert par le vécu et ses collègues dans tous les domaines où se situe la face cachée du fossé qu'est la pauvreté. Elles peuvent permettre aux collègues de l'expert par le vécu d'aller à la rencontre de ce dernier dans ses efforts pour jeter des ponts sur le fossé qui sépare les pauvres du reste de la société.

La création et le maintien de la sécurité et de la confiance exigent du temps pour investir dans la qualité de la relation de collaboration. L'expert par le vécu a besoin de ce temps pour faire appel à ses propres sentiments et les utiliser sur le terrain en compagnie de ses collègues.

5.3.4.3 Egalité

Une relation d'égalité entre l'expert par le vécu et ses collègues est indispensable, mais elle ne naît pas automatiquement. Ce point demande du travail et des efforts. La recherche d'un équilibre dans les relations constitue une mission considérable pour toutes les personnes concernées.

Même si toutes les personnes concernées sont généralement rationnellement convaincues de l'importance de cette égalité, nous constatons souvent dans la pratique que l'expert par le vécu et ses collègues formés éprouvent de grandes difficultés à donner concrètement corps à cette conviction. Il n'est pas inhabituel de traverser d'abord un certain nombre de phases soumises à des rapports déséquilibrés avant d'atteindre finalement un équilibre dans les relations.

Généralement, nous assistons dans la phase de départ à l'apparition d'un déséquilibre où l'expert formé adopte, souvent de façon très inconsciente, une attitude de supériorité par rapport à l'expert par le vécu. Les raisons qui sont à la base de ce phénomène peuvent être par exemple: la différence de formation ou la longue expertise de l'expert formé. Dans la phase de départ, l'expert par le vécu se sent souvent inférieur et subordonné. Sur base de ces sentiments, il peut alors être tenté d'adopter plutôt une attitude de dépendance vis-à-vis de l'expert formé. Les motivations qui le poussent à adopter cette position peuvent être le fait que l'expert par le vécu soit nouveau au sein de l'organisation ou le fait qu'une personne vivant dans la pauvreté traîne souvent avec lui tout un passé de subordination dans les relations. Cette attitude est ainsi devenue pour lui un schéma relationnel familial, auquel il aura plus facilement recours dans un contexte difficile. Souvent l'expert par le vécu se tait: cela aussi peut être une attitude liée à la pauvreté, caractéristique pour la situation de départ de l'expert par le vécu. Ce silence n'a pas la signification d'un doute par rapport à ses propres possibilités, mais lorsqu'on a appris à se taire durant toute sa vie, il n'est pas évident de se mettre brusquement à parler lorsqu'on s'engage sur le terrain.

Lorsqu'on adopte en permanence une attitude de prise de conscience et de recherche, le risque de se voir enfermé dans ces schémas inégalitaires est réduit. A mesure que l'expert par le vécu se familiarise avec sa place et sa fonction au sein de l'organisation, sa foi en sa propre valeur, sa confiance en ses propres compétences et sa confiance en lui-même ne cesseront de grandir. L'expert formé prend peu à peu conscience de la force de l'expert par le vécu lorsqu'il s'agit de donner sa signification à la réalité concrète de la pauvreté.

A ce moment précis, la balance peut brusquement pencher de l'autre côté. Soutenu par sa confiance croissante en lui-même, l'expert par le vécu peut adopter une attitude arrogante et supérieure et développer le sentiment que tout repose sur lui et que rien ne peut réussir sans son intervention. Il est bon de souligner ici qu'il ne s'agit pas non plus d'une stratégie intentionnelle, mais plutôt d'une attitude inconsciente. Les personnes vivant dans la pauvreté sont souvent confrontées au fait que les gens adoptent une attitude supérieure envers elles. Cette conviction peut inconsciemment générer l'idée qu'une attitude supérieure s'apparente à une personne consciente de sa propre valeur. Dans le cadre de son travail d'alphabétisation, Paolo Freire a souvent été confronté lui-même à une dynamique analogue, où les membres de la classe opprimée jouent eux-mêmes le rôle d'opresseur vis-à-vis d'autres. Freire attribue ce phénomène au fait que, dans un contexte sujet à l'oppression, les formes relationnelles d'oppression sont souvent les seules formes relationnelles connues, entraînant ainsi leur adoption généralisée, même par ceux qui en ont subi les conséquences néfastes.

A mesure que la foi en sa propre valeur croît chez l'expert par le vécu,

l'expert formé commence souvent à se poser des questions à propos de ses propres compétences et de son propre apport dans le cadre du processus. Il commence à se demander s'il a réellement quelque chose à offrir, parce qu'il prend conscience de son ignorance dans le passé de bien des choses concernant la pauvreté et du fait qu'il a donc régulièrement été dans l'erreur dans le cadre de sa démarche.

Il est également possible que l'expert formé adopte dès le départ une position subordonnée vis-à-vis de l'expert par le vécu, dans une tentative d'éviter de se comporter comme supérieur à l'expert par le vécu. Dans une position subordonnée, il ne sera pas facile d'interroger l'autre sur le pourquoi de son intervention. Et ce sont précisément ces interrogations qui sont indispensables pour aboutir à une meilleure vision et une connaissance plus approfondie de la pauvreté et de l'exclusion.

Certains experts par le vécu éprouvent dès le départ des difficultés à s'engager dans une relation d'égalité avec leurs collègues formés, parce que cette démarche fait émerger chez eux des sentiments de méfiance et de colère envers ces collègues. Ces sentiments peuvent trouver leur origine dans un passé où l'on s'est souvent senti méconnu en tant que client des services d'assistance. Il est inutile pour l'expert par le vécu de vouloir réprimer ces sentiments. Ce n'est qu'en leur donnant un droit d'existence qu'il pourra les analyser, en acquérir une meilleure compréhension et leur donner la place qu'ils méritent, afin qu'ils ne troublent pas les relations de coopération avec les collègues. La meilleure compréhension aidera également l'expert par le vécu à prendre conscience du fait qu'il devra tenter de prendre la distance requise par rapport à cette colère s'il veut être en mesure de prendre sa place dans le processus d'assistance ou de s'épanouir dans une autre fonction liée à la lutte contre la pauvreté. Cela n'empêche qu'il n'est nullement évident de réussir effectivement dans cette entreprise. L'expert par le vécu est parfois confronté pendant très longtemps à ces difficultés.

Parfois, une relation d'égalité ne s'établit en outre que sous une tension considérable, suite aux attentes considérables que l'on adopte par rapport à la fonction d'expert par le vécu. Un expert par le vécu est nouveau sur le terrain et il doit dès lors encore convaincre les autres de l'importance de sa fonction. Il ressent souvent cette démarche comme une obligation de prouver sa valeur ou ses compétences personnelles. Dans ce contexte, il n'ose souvent pas se baser sur ses sentiments, alors que ce sont précisément cette sensibilité et cette capacité de percevoir les choses cachées qui sont les points forts de l'expert par le vécu.

De même, l'expert formé a souvent l'impression de devoir faire ses preuves vis-à-vis de l'expert par le vécu. Cette impression peut reposer partiellement sur le fait qu'il sent que l'expert par le vécu est encore engagé dans une lutte contre ses sentiments de méfiance et de colère, qui sont le résultat d'une vie dans la pauvreté.

Le fait que les experts par le vécu soient encore souvent confrontés eux-

mêmes aux conséquences d'une vie dans la pauvreté constitue un facteur supplémentaire pouvant déclencher l'apparition d'une relation déséquilibrée. Dans ce cas, on voit parfois un collègue formé travaillant avec un expert par le vécu adopter un rôle d'assistance vis-à-vis de ce dernier. Il devient alors très difficile de collaborer sur un pied d'égalité.

5.3.5 Fonction

La qualité d'expert par le vécu n'est pas une fonction, ni une propriété ou une caractéristique personnelle.

La fonction d'expert par le vécu ne consiste pas à assumer un ensemble de tâches déjà existantes au sein d'un service ou d'une organisation. Elle ne consiste pas non plus à simplement réclamer de l'attention pour le pauvre et ses problèmes.

La fonction consiste à collaborer, sur base d'un statut professionnel, à des interventions axées sur le changement, structurelles, destinées à rendre les différents services et instances plus accessibles, plus efficaces et plus humains dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

A cet effet, un expert par le vécu qualifié peut intervenir de façon professionnelle dans tous les secteurs possibles afin de fournir ainsi une contribution à l'élimination du lien manquant.

5.3.5.1 Aspects essentiels

En essence, un expert du vécu est:

- un expert dans les domaines de la vie et de la perspective du pauvre;
- l'interprète de la force des pauvres;
- un détecteur de liens manquants, parfois minimes.

Une telle fonction d'expert du vécu exige que les personnes concernées disposent de toute une panoplie de compétences:

- Un expert du vécu doit être en mesure d'observer les choses sur base de son propre vécu. A cet effet, il doit avoir assimilé ses propres expériences, pouvant dès lors les utiliser en tant que bagage permettant une observation efficace.
- Un expert du vécu doit pouvoir jouer le rôle d'interprète par rapport à l'expert formé (assistant social): il doit pouvoir fournir des éclaircissements et éventuellement des compléments sur base de ses propres expériences.
- Un expert du vécu doit entreprendre envers le client les mêmes démarches qu'il entreprend vis-à-vis de lui-même. Cela signifie qu'il doit observer à travers les lunettes de sa propre expérience et éclaircir la situation à partir de ce point de vue.

Cela signifie par la même occasion qu'un expert par le vécu doit nécessairement :

- s'observer lui-même;
- observer l'expert formé et l'organisation;
- observer le pauvre.

Ceci constitue une tâche qui peut être qualifiée de très difficile. Elle implique également que l'exécution de cette tâche sous-entend de très grands efforts imposés à des personnes qui sont souvent encore confrontées elles-mêmes à des problèmes liés à la pauvreté.

5.3.5.2 Profil

En fonction de la situation concrète dans laquelle travaille l'expert par le vécu et des objectifs concrets visés dans le cadre de son intervention, ses tâches concrètes peuvent s'avérer extrêmement diversifiées. Les fonctions remplies dans l'accomplissement de ces tâches peuvent également être très différentes.

Une étude effectuée en vue d'élaborer un profil pour la profession d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale [Vandenbempt et Demeyer 2003] confirme que cette profession est impossible à dissocier de l'existence d'un *lien manquant* dans la lutte contre la pauvreté et d'une vision des gens vivant dans la pauvreté comme étant des partenaires égaux dans ce combat.

Selon le profil, le caractère propre des experts par le vécu réside surtout dans le fait qu'ils disposent de connaissances puisées précisément dans le vécu et dans le fait qu'ils sont familiarisés avec la *propre perspective spécifique* des pauvres et des exclus, une perspective qui n'est que trop souvent ignorée.

La donnée la plus cruciale est vraisemblablement le fait que l'étude réalisée en vue d'élaborer le profil professionnel a permis de constater que la profession d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale ne se différencie pas des autres professions en ce qui concerne les tâches et activités effectuées par les experts par le vécu,

“mais surtout dans la façon dont ils effectuent ces tâches et activités et dans le point de départ qui est le leur dans le cadre de leur mission. Leurs ‘connaissances puisées dans le vécu’ à propos de la pauvreté et de l'exclusion sociale, leur vision de la perspective des pauvres et des exclus et leur familiarisation avec cette perspective (cf. supra), constituent l'essence même de ce caractère propre. Il s'agit des fondements de la profession ‘d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale’.” [Vandenbempt et Demeyer 2003, p. 16]

Le profil professionnel fait en outre ressortir que l'expert par le vécu est un acteur d'équipe par excellence, même dans une telle mesure que la profession d'expert par le vécu ne peut être exercée *que* dans un contexte de collaboration:

“Lorsqu'on veut ‘pleinement utiliser’ le caractère propre d'un expert du vécu au sein d'une organisation, cet expert du vécu doit, dans une certaine mesure, être impliqué, être présent ou pouvoir participer au fonctionnement quotidien et/ou pouvoir assumer des activités concrètes de l'organisation (en tandem ou non). Il ressort en effet des interviews qu'il est impossible d'isoler ou de ‘séparer’ le caractère propre des experts par le vécu des tâches et activités qui constituent les interventions essentielles de l'organisation.”
[Vandenbempt et Demeyer 2003, p. 19]

Sur base de l'étude destinée à élaborer leur profil, les tâches des experts par le vécu peuvent être subdivisées en cinq catégories:

1. le soutien et l'accompagnement individuels (comme ambulancier ou résidentiel);
2. le travail de groupe (comme ambulancier ou résidentiel);
3. le travail de gestion (au sein d'organisations ou d'instances de coordination, au niveau local ou supra-local);
4. la formation, la supervision et les conseils (à l'intention des pauvres, des assistants, des gestionnaires ou des collaborateurs d'autres secteurs, comme par exemple l'enseignement, le logement, l'emploi et ainsi de suite);
5. la recherche.

Ces tâches ne sont ni plus, ni moins que les activités essentielles des divers secteurs qui sont impliqués directement dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Cette constatation souligne d'emblée très clairement que les experts par le vécu peuvent en effet intervenir judicieusement dans tous ces secteurs.

En remplissant les tâches mentionnées ci-dessus, les experts par le vécu fournissent une contribution très spécifique. Ils remplissent donc leur propre fonction. L'essence des contributions des experts par le vécu à ces activités peut être résumée en cinq points, conformément au profil:

1. interpréter / éclaircir le monde et la vie du pauvre;
2. fonction d'intermédiaire / de médiateur;

3. fonction de soutien;
4. fonction critique – fonction de signalisation;
5. intervention en vue d'abaisser le seuil d'accessibilité.

5.4 Clarté conceptuelle

La notion d'expert par le vécu, qui n'était initialement pas très habituelle dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, est de plus en plus entrée dans les mœurs au fil des années, mais elle a par la même occasion acquis diverses significations. Le danger de l'imprécision conceptuelle s'est dès lors amplifié.

Les gens peuvent en effet présenter leurs expériences en matière de pauvreté de différentes façons et dans divers contextes. Parfois, l'on est tenté, dans un souci de facilité, de désigner toutes les personnes agissant ainsi comme étant des experts par le vécu, quel que soit le contexte ou le mode d'expression choisi par la personne pour formuler ses expériences.

Dans le cas d'un usage aussi peu précis de la notion d'expert par le vécu, la fonction sociale que l'on lui attribue n'est donc pas toujours la même. Une vision plus claire des différentes fonctions chargées d'apporter l'expérience de la pauvreté est indispensable pour préserver la clarté conceptuelle de la notion d'expert par le vécu.

L'apport d'expériences par le vécu de la pauvreté peut être multiple:

- Le partage des expériences personnelles avec les pauvres et les non-pauvres en fonction des objectifs personnels. Les gens transmettent le récit de leurs expériences individuelles en matière de pauvreté afin de le partager avec d'autres et afin de mettre ainsi de l'ordre dans le chaos pour eux-mêmes et de ressentir le soutien des autres.
- L'introduction de l'expérience personnelle avec un but externe clair devant les yeux, comme de contribuer à une meilleure connaissance de la pauvreté ou de favoriser la prise de conscience par rapport à la réalité de la pauvreté chez un public plus large.
- L'utilisation de son expérience personnelle en matière de pauvreté afin de la confronter aux législations, aux mesures politiques des autorités, aux interventions des organisations, services et acteurs de la lutte contre la pauvreté.
- La mise en œuvre de ses propres expériences élargies en matière de pauvreté, en s'appuyant sur une qualification professionnelle, dans des secteurs très diversifiés de la lutte contre la pauvreté.

Il est clair que la complexité du lien manquant exige que la fonction d'expert par le vécu soit élaborée comme une fonction professionnelle. Un aspect caractéristique de cette fonction réside dans le fait que le principal instrument de travail de l'expert par le vécu est son expérience élargie, mais la façon d'utiliser cet instrument de travail repose également sur une formation professionnelle approfondie.

L'idée que l'expertise qualitative par le vécu exige une formation a suscité initialement un certain nombre de questions venant de divers côtés. Ces interrogations intervenaient au moment où l'étude [Van Regenmortel e.a. 2000] venait de révéler que des formes embryonnaires du travail d'expert par le vécu étaient déjà appliquées sur le terrain, sans que l'on sache clairement si les personnes concernées avaient ou non bénéficié d'une formation appropriée à cet effet. En peu de temps, divers secteurs de l'assistance publique, dont certaines associations où les pauvres prennent la parole, ainsi que le département du Bien-être et de la Santé, ont reconnu l'intérêt d'une formation structurée.

Les premiers experts par le vécu en cours de formation ont exprimé leur préoccupation quant au fait que le terme d'expert par le vécu soit, à leur avis, utilisé à tort et à travers, même dans certains cas où la personne concernée n'avait bénéficié que d'une formation minimale, voire d'aucune formation. Leur crainte était que, au cas où une telle personne commettrait une faute professionnelle, les conséquences négatives de cette faute rejailliraient sur tous les experts par le vécu et donc aussi sur les experts ayant effectivement bénéficié d'une formation.

C'est pour pallier autant que possible cette confusion, que l'organisme De Link utilise de façon très cohérente la notion d'expert par le vécu *qualifié*. Elle a même imaginé une abréviation quelque peu bizarre pour cette fonction, à savoir OED (*Opgeleide ErvaringsDeskundige*).

5.5 Organisation

5.5.1 Intervention dans tous les secteurs et à tous les niveaux

Il s'avère que des organisations très diverses, actives dans des domaines très diversifiés, sont confrontées à la problématique de la pauvreté: administrations gouvernementales, sociétés d'utilité publique, organisations syndicales, mouvements de jeunesse, instituts d'enseignement, organisations actives dans le domaine de la pauvreté, organisations d'assistance de quartier, CPAS, services d'accompagnement budgétaire, centres de jour, services d'accompagnement des familles, bureaux d'assistance pro deo, tribunaux de la jeunesse, comités pour l'assistance à la jeunesse, services de l'institution Enfant & Famille, équipes SOS-enfants, centres de soins spécialisés dans la santé mentale et ainsi de suite. Des experts par le vécu

interviennent de façon judicieuse dans chacun de ces organismes.

La mission concrète de l'expert par le vécu diffère en fonction de l'organisation qui l'emploie. Elle peut aller du travail d'accompagnement en tandem à l'intervention directe des pauvres dans les organes de gestion de l'organisation, en passant par le soutien dans le cadre d'un travail en groupe et l'interprétation de la pauvreté auprès des organes décisionnels administratifs, comme le conseil du CPAS par exemple. Il importe que l'expert par le vécu soit présent à terme dans toutes les différentes entités et à divers niveaux de l'organisation.

Le but n'est pas de limiter les interventions des experts par le vécu aux seuls travaux d'exécution, tandis que les activités et processus ne seraient dirigés que par des experts formés. L'expert par le vécu doit donc être présent dans toutes les facettes qui sont en rapport avec sa mission et ceci à différents niveaux de l'organisation qui l'emploie. En ce qui concerne le travail d'accompagnement, ceci signifie qu'il ne sera pas seulement impliqué dans les contacts avec les clients, mais également dans les réunions d'équipe, dans les réunions de supervision et certainement dans les journées de réflexion et les moments de ressourcement.

La plus-value qu'a à offrir un expert par le vécu peut donc être réalisée de façons particulièrement diversifiées.

5.5.2 Formes d'organisation

Les experts par le vécu peuvent intervenir tant en première qu'en seconde ligne, tant dans un contexte régulier que sur base d'un projet, tant de façon autonome que dans le cadre d'un tandem constitué d'un expert par le vécu et d'un expert formé.

5.5.2.1 Dans le cadre d'un contrat de travail

Compte tenu du fait que l'histoire d'un pauvre et donc ses problèmes, ses significations et ses solutions dans tous les domaines de la vie diffèrent fondamentalement de ceux de la majorité des experts formés, la solution la plus appropriée à court terme consiste à assurer la présence d'un expert par le vécu aux côtés d'un expert formé pour les interventions de *première ligne*. Une telle position spécifique peut également souligner d'emblée le propre rôle joué par l'expert par le vécu. Dans le cadre d'une formule de tandem, un expert par le vécu considère l'interprétation cohérente des significations et des solutions propres au pauvre même comme étant sa première responsabilité. C'est surtout au sein des organisations ou projets en contact permanent avec les personnes vivant dans la pauvreté que le besoin en experts par le vécu en tant que maillons indispensables est ressenti le plus fortement. Un expert par le vécu peut donc être recruté sur une base permanente.

La pratique quotidienne de l'organisme De Cirkel a également révélé

l'existence d'une demande réelle en experts par le vécu pour les interventions de *seconde ligne*. Il s'agit ici surtout de faire intervenir ces personnes dans la recherche scientifique, dans les travaux politiques préparatoires et ceci à différents niveaux, dans le cadre des formations en matière de pauvreté ou dans la gestion des organisations de lutte contre la pauvreté.

5.5.2.2 En sous-traitance

Selon l'expérience accumulée par l'organisme De Cirkel, l'intervention des experts par le vécu en *première ligne* est également possible en qualité de *consultants*. Il s'agit alors d'interventions des experts par le vécu dans le cadre de projets, à la demande d'organisations confrontées à la problématique de la pauvreté. Un tel consultant peut intervenir dans diverses fonctions, comme la supervision, la formation, les travaux de gestion à tous les niveaux, la recherche et ainsi de suite.

Plusieurs formules organisationnelles sont théoriquement imaginables pour réaliser cette fonction de consultance: accompagnée ou non de spécialisations spécifiques par domaine de vie ou par fonction, opérant ou non à partir d'une équipe régionale d'experts par le vécu, en tandem ou non avec un expert formé.

Nous pouvons ainsi imaginer que les responsables décident, dans le cadre d'une mission d'accompagnement et de supervision, de constituer un tandem occasionnel, composé d'un expert par le vécu, choisi au sein d'une équipe régionale de consultants, et d'un expert formé, choisi dans les rangs de l'organisation elle-même. Pour d'autres missions de consultance en matière de gestion, ils pourraient par exemple mettre à disposition un tandem fixe constitué d'un expert par le vécu et d'un expert formé.

Globalement, nous pourrions distinguer trois groupes de missions de consultance pour les experts par le vécu sur base d'une différence en termes de durée de la mission:

- Des missions de consultance de courte durée, comme par exemple l'assistance proposée à une organisation dans le cadre de la révision de la procédure d'admission appliquée;
- Des missions de consultance de longue durée, comme par exemple la mise à disposition d'un expert par le vécu pendant un an dans le cadre de l'exécution d'une mission de recherche;
- Des missions de consultance permanentes, comme par exemple la mise à disposition d'un expert par le vécu pendant une demi-journée par semaine en vue de participer à des réunions d'équipe hebdomadaires.

Il est recommandé que des bureaux de consultance constitués d'experts par le vécu deviennent opérationnels dans un proche avenir à une échelle

régionale ou provinciale. C'est dans ce contexte que De Link a introduit le concept d'Equipes de Consultance et de Soutien. L'existence de telles équipes devrait surtout répondre aux besoins des services et organisations qui ne sont confrontés que très occasionnellement à la problématique de la pauvreté. En dehors de leur fonction de consultance, que nous avons surtout abordée dans ce qui précède, ces équipes pourraient également offrir un soutien méthodologique aux experts par le vécu sur le terrain, aux collègues formés avec lesquels elles coopèrent et à leurs organisations. Il s'avère que les intervenants sur le terrain sont aussi demandeurs d'un tel soutien méthodologique.

5.6 Le concept du tandem

Une communication approfondie entre l'expert par le vécu et ses collègues experts formés est l'un des principaux éléments porteurs de cette méthodologie. L'expert par le vécu fait un usage intensif de ses propres expériences et de sa propre histoire, y compris les sentiments qui s'y rapportent. Cela signifie qu'il adopte en permanence une attitude très vulnérable et qu'il est obligé de s'exposer personnellement dans une très large mesure.

Une telle vulnérabilité est pour le moins inhabituelle dans un contexte professionnel. Il n'est donc pas évident pour un expert par le vécu de s'engager dans une telle relation de coopération vulnérable et approfondie avec un grand nombre de collègues différents.

C'est pourquoi le travail en tandem est promu en tant que modèle de collaboration recommandé entre l'expert par le vécu et l'expert formé. Il tente en effet de tenir compte du fait que la fonction d'expert par le vécu est une *fonction soumise à une pression psychique grave* [Vandenbempt et Demeyer 2003, p. 30].

Le concept du tandem a été développé à l'époque par De Cirkel [De Cirkel 1996]. De même, l'asbl De Link considère le travail en tandem comme la formule de collaboration la plus appropriée pour une partie importante de ses propres travaux et dans le cadre de la formation d'expert du vécu.

5.6.1 Exigences de base

Le bon fonctionnement d'un tandem exige des deux parties, donc tant de l'expert par le vécu que de l'expert formé avec lequel il forme un tandem, qu'elles répondent à un certain nombre de conditions de base:

- choix conscient pour le travail en tandem;
- estime positive réciproque inconditionnelle;
- attitude ouverte;

- authenticité;
- clarté dans la communication entre l'expert formé et l'expert par le vécu.

L'esprit d'ouverture et l'honnêteté jouent évidemment un rôle important dans cette démarche. Cela suppose aussi que chacun des deux partenaires du tandem ait confiance en l'exactitude, l'utilité et la pertinence de l'apport et des interventions de l'autre partenaire, même s'il n'en a pas conscience sur le moment même. Ce dernier phénomène est une situation qui se produit régulièrement au sein des tandems débutants. Dans un tel cas, on peut être tenté de remettre l'apport de l'autre en question ou de mettre ses compétences en doute;

- clarté dans la position.

L'organisation au sein de laquelle opère le tandem doit clairement définir la position et les rapports entre l'expert par le vécu et l'expert formé et cette clarté doit être maintenue à tout moment. L'expert formé porte surtout la responsabilité pour l'encadrement et la structuration. En guise d'exemple appliqué au domaine de la formation, cela peut signifier: l'apport et la structuration du contenu des cours et des aspects didactiques. L'accent principal de l'apport de l'expert par le vécu est placé sur l'interprétation de la signification. Concrètement, cela signifie que l'expert par le vécu traduit la perspective du pauvre et donne toute sa signification à la démarche. Dans ce contexte, il est primordial que l'organisation crée un climat de base permettant au tandem de s'épanouir. Cela implique que l'organisation reconnaît les compétences spécifiques des deux partenaires, telles qu'elles ont été esquissées ci-dessus. Cela ne signifie toutefois nullement que ces compétences spécifiques de chacun des partenaires doivent être protégées par l'organisation ou que des cloisonnements doivent être prévus. Les cloisonnements entravent les échanges et aucune relation ne peut s'épanouir sans échanges, surtout pas une relation de tandem. Il ne peut donc nullement être question d'une polarisation rigide des rôles des deux partenaires du tandem. La clarté en termes de positionnement n'est donc judicieuse que dans la mesure où elle stimule la reconnaissance mutuelle et offre des opportunités d'épanouissement au tandem et à la qualité des relations entre les partenaires du tandem. Cela signifie également que, lorsque le tandem opère depuis un certain laps de temps, les compétences des deux partenaires peuvent se rapprocher sur un certain nombre de plans, sans que cela ne porte en aucune manière atteinte à la spécificité des compétences de chacun des partenaires du tandem;

- volonté de travailler sur base d'éléments puisés dans l'histoire de sa propre vie et volonté de communiquer à ce propos;

- capacité de remettre ses propres évidences en question et d'investir dans une auto-évaluation critique.

Lorsque la composition d'un tandem échoue, cet échec est pratiquement toujours lié à un manque d'esprit d'ouverture, à un manque de confiance de base, à un espace insuffisant réservé à l'approche de l'autre, au besoin irrépressible de s'affronter sur les significations de la perspective du pauvre et à l'absence de communication.

5.6.2 L'identification des similitudes - la reconnaissance des différences

Un tandem est constitué d'un expert par le vécu qualifié et d'un expert formé. Ensemble, ils forment une unité de collaboration solidaire en vue de s'axer sur une lutte plus efficace et plus humaine contre la pauvreté. L'important est qu'ils *se rejoignent* dans ces efforts, alors que la façon dont ils se rejoignent est totalement complémentaire.

L'expert formé est quelqu'un qui choisit:

- d'engager les connaissances plus approfondies de la société, des stratégies, des réglementations et des méthodologies qu'il a acquises grâce à sa formation et à son expérience professionnelle (et son expérience de vie) dans tous les domaines et toutes les formes de la lutte contre la pauvreté;
- de s'engager dans des activités d'assistance et de gestion en matière de lutte contre la pauvreté sur base d'un désir. Ce choix motivé est parfois basé sur un sentiment de culpabilité ou sur un sentiment d'injustice fondamental. Parfois, il est basé sur le souhait que chacun bénéficie des opportunités suffisantes pour pouvoir fonctionner correctement au sein de la société.

L'expert du vécu est quelqu'un qui choisit:¹

¹Le fait de choisir implique fondamentalement la mise à disposition de plusieurs options, de plusieurs alternatives, de plusieurs possibilités de choix. L'un des aspects inhérents à la condition de vie d'une personne vivant dans la pauvreté est qu'il ne peut souvent pas réellement être question d'un choix, simplement parce que le pauvre ne dispose pas de véritables alternatives. Son choix de suivre une formation d'expert par le vécu peut également être un choix lié à une absence d'alternatives: à savoir la seule issue offrant une certaine perspective d'avenir dont quelqu'un dispose encore à un moment donné. La personne concernée est alors confrontée à un dilemme: cela ou rien. De même, le choix d'entamer le processus d'acceptation et d'assimilation de l'histoire douloureuse de sa propre vie au cours de la première année de formation est aussi très relatif: celui qui entame sa première année s'engage à le faire. La seule alternative est de mettre fin à la formation, ce qui s'avère parfois indispensable et arrive donc effectivement.

- d'entamer le processus d'acceptation et d'assimilation de l'histoire douloureuse de sa propre vie;
- d'élargir son expérience individuelle de la pauvreté et de la comparer à d'autres expériences de la pauvreté afin d'élargir ses propres connaissances de la pauvreté;
- de se perfectionner dans les attitudes, compétences, méthodologies et connaissances nécessaires dans le but d'engager son expérience généralisée de l'exclusion, à partir d'une reconnaissance intrinsèque de la problématique de la pauvreté, dans tous les domaines auxquels sont confrontés les pauvres et de les engager dans toutes les formes possibles de lutte contre la pauvreté.

Par rapport à cette donnée, le respect de l'angle d'approche spécifique de chacun est une condition indispensable pour parvenir à une collaboration optimale au sein d'un tandem.

Les partenaires du tandem peuvent se rejoindre dans cette complémentarité réciproque. Mais, d'autre part, un *fossé considérable* sépare les partenaires du tandem, car :

L'expert formé est quelqu'un qui :

- n'a pas grandi dans un milieu défavorisé, mais au sein d'une famille offrant des opportunités dans une mesure plus ou moins large. Il est ainsi en mesure, en tant que partenaire du tandem, de projeter une certaine image de la société vers son partenaire et vers les personnes vivant dans la pauvreté, afin qu'ils aient la possibilité de discerner les points de similitude et les points de divergence entre leurs propres expériences et celles des citoyens des classes moyennes.

L'expert du vécu est quelqu'un qui :

- a été confronté dès son enfance à diverses formes d'exclusion sociale. Il est ainsi en mesure de communiquer à son partenaire et à d'autres personnes actives sur le terrain dans la lutte contre la pauvreté une compréhension plus approfondie de la signification de la pauvreté.

Par rapport à cette donnée, une attitude d'ouverture et de recherche envers l'autre et envers soi-même est une condition indispensable pour parvenir à une collaboration optimale au sein d'un tandem. Parfois, cette condition est même qualifiée de condition *sine qua non*.

En fait, on demande plus qu'une simple collaboration à un tandem. Une relation de tandem est en effet différente d'une relation de coopération ordinaire. Il ne s'agit pas de deux partenaires qui travaillent côte à côte, mais bien d'un duo. Un tandem est composé de deux unités, deux composantes qui se complètent, mais qui forment ensemble une nouvelle

entité qui *est plus que la simple addition des composantes*. La démarche consistant à former un tandem est donc sans aucun doute une expérience en profondeur.

5.6.3 Le profil du tandem

Un profil de tandem a été élaboré (voir tableau 5.1 à la page suivante) sur base de l'expérience acquise à ce jour au niveau du fonctionnement des tandems, même si celle-ci est encore limitée. Ce profil éclaire le rôle et la fonction des deux partenaires du tandem, tant de l'expert formé que de l'expert du vécu. Le but est en premier lieu d'offrir un soutien au processus indispensable de constitution du tandem, processus au cours duquel les deux partenaires partent à la découverte d'une relation complémentaire et équilibrée à partir de la reconnaissance des compétences de l'autre. Le but d'un tel profil n'est nullement de générer une polarisation entre les partenaires du tandem, puisque les échanges et le dialogue sur base d'une reconnaissance réciproque constituent l'essence d'un tandem.

Même si un profil évident du tandem et une clarté en matière de la position des deux partenaires sont absolument indispensables pour permettre la formation d'un bon tandem, ces deux exigences sont souvent perçues par un tandem expérimenté comme étant trop rigides, trop schématiques, et donc comme ne répondant pas à la réalité. Une équipe expérimentée vit le travail en tandem comme une rencontre entre deux personnes issues de mondes différents en vue de chercher ensemble les significations profondes des situations de pauvreté. La spécialité de l'expert par le vécu réside dans son expérience de la pauvreté, tandis que l'expérience des différents régimes sociaux est plutôt la spécialité de l'expert formé. Mais l'implication des sentiments et du vécu dans l'exercice de la fonction peut tant être le fait de l'expert par le vécu que celui de l'expert formé.

L'expert formé est également confronté à soi-même et à ses propres blessures dans l'exercice de sa fonction, surtout si celle-ci est exécutée en tandem avec un expert par le vécu. S'il n'est pas conscient de ce phénomène et donc ne le prend pas sciemment en compte, cette négligence n'empêchera pas que ce facteur joue un rôle dans l'exercice de sa fonction. Elle empêchera par contre que ce phénomène soit pris en compte de façon consciente et puisse jouer un rôle constructif. Lorsqu'une personne est incapable d'assimiler ses propres blessures, il ne peut que prendre une fausse route, même s'il veut les assimiler et qu'il affirme vouloir le faire. Un tandem peut alors s'échouer sur des blessures qui n'ont pas encore été digérées et qui ne peuvent dès lors pas être analysées.

Le processus de recherche des significations implique, pour les deux partenaires d'un tandem, tant la recherche de soi-même que l'écoute des significations attribuées par le partenaire afin de remettre en question sa propre perception à la lumière de ces facteurs extérieurs. Si l'on n'évolue pas vers une telle interaction réciproque en tant que partenaires d'un tan-

PROFIL DU TANDEM	
EXPERT DU VÉCU	EXPERT FORMÉ
<i>Travailler de façon solidaire</i> dans le cadre de la lutte contre la pauvreté	<i>Travailler de façon solidaire</i> dans le cadre de la lutte contre la pauvreté
Etre capable de former un <i>duo</i>	Etre capable de former un <i>duo</i>
<i>Donner une signification</i> aux situations et processus via la reconnaissance d'événements de son propre passé -> en interrogeant les travailleurs sociaux, les responsables politiques et les pauvres	<i>Traduire</i> les significations en <i>éléments tactiques et méthodologiques</i> sur base de connaissances, de compétences et d'attitudes -> en reflétant la société et la façon dont les pauvres sont perçus par la société
<i>Éliminer</i> les évidences par rapport à la pauvreté et les pauvres	<i>Éliminer</i> les évidences et les préjugés, tels qu'ils se manifestent également chez les pauvres
<i>Attirer l'attention</i> sur les effets en matière de pauvreté	<i>Introduire</i> les méthodologies et les propositions politiques appropriées
<i>Veiller</i> à ce que les pauvres acquièrent et conservent l'emprise sur leur propre vie et sur le processus décisionnel de la société	<i>Négocier</i> et remplir le rôle d' <i>intermédiaire</i> auprès des services et des acteurs politiques à propos des libres choix des pauvres
<i>Défendre</i> les intérêts des pauvres	<i>Veiller</i> à l'égalité et au respect pour toutes les personnes concernées

TAB. 5.1 – Profil du tandem

dem, l'équipe ne fonctionnera qu'à un niveau plutôt technique. Le travail en tandem dans le cadre de l'application pure d'une technique n'est pas utile aux dires de tandems expérimentés. La réciprocité dans la relation en tandem prend forme par le biais de la comparaison fréquente de ses propres expériences à celles de son partenaire en interrogeant celui-ci et en étant à son écoute. Une relation de confiance est absolument indispensable dans ce contexte. Une relation de confiance qui n'existe pas dès le début, comme nous le précisons déjà, mais qui peut s'épanouir à condition que les deux partenaires soient disposés à faire du chemin ensemble, à être ouverts l'un envers l'autre, à croire que l'autre a quelque chose à dire, et à se regarder mutuellement sur un pied d'égalité.

La réciprocité dans le processus de l'attribution des significations repose sur deux composantes: être à l'écoute et rendre à l'autre des éléments qui lui apportent quelque chose. Elle implique que la confiance ne se gagne pas, mais qu'elle naît et croît à partir d'une reconnaissance honnête des

expériences et des sentiments mutuels. Par exemple en posant une question permettant à l'autre d'observer son propre sentiment et de l'étudier. Autrement dit, une question peut créer un espace de manœuvre et ne doit pas nécessairement limiter la liberté de l'autre, à condition qu'elle incite à la réflexion, tout en n'obligeant pourtant pas l'autre à fournir une réponse.

L'expert par le vécu

Qui est-il ?

Quelqu'un qui a le courage de parler et non de sermonner

Quelqu'un qui cherche des réponses et ressent l'approche appropriée

Quelqu'un qui écoute ce que vous dites sans vous rabrouer d'emblée

Quelqu'un qui croit en vous et qui en plus vous accepte

Quelqu'un qui a vécu beaucoup de choses et se tient encore à la disposition des autres

Que fait-il ?

Il écoute, il vous croit et il prend ensuite encore le temps de parler avec vous

Au fait, beaucoup de paroles qui débouchent sur des actes

Il tente de trouver une solution *avec* vous

Sans vous imposer le moindre engagement

Il ne juge pas, mais reste à vos côtés

Jusqu'à ce que vous trouviez une solution satisfaisant les deux parties

En quoi croit-il ?

Tous les hommes sont égaux, voilà ce qu'il souhaite

Tout le monde a des droits et est prêt à se battre pour eux

Une véritable égalité des chances

Un monde où il y a de la place pour tous

Même lorsqu'il vous manque quelque chose, comme une jambe par exemple

Je crois en un monde où

tout le monde est accepté tel qu'il est

Je sais, la société est comme une vieille

machine qui tourne depuis des éternités

Mais une machine n'a que la

puissance de son maillon le plus faible

Voilà pourquoi nous devons chercher

et trouver ce maillon faible

Et le renforcer en créant davantage

d'opportunités d'épanouissement

Offrez une chance au faible et, sous peu,

il sera devenu le plus fort

Ou bien la société craint-elle précisément ce revirement?!

Un participant aux cours dans

la lettre d'information de De Link,

année 1, n°. 4 (novembre 2002).

Chapitre 6

La formation

6.1 Introduction

La fonction d'expert du vécu exige une formation destinée à améliorer le maniement du bagage à mettre en œuvre et à acquérir les compétences et visions requises. La formation totale est répartie sur quatre années scolaires : une année de base et trois années de suivi. Au cours de l'année de base, l'accent est mis surtout sur l'assimilation des expériences du passé.

Les candidats doivent se soumettre à une procédure de sélection, au cours de laquelle les responsables vérifient si le candidat dispose effectivement d'une expérience suffisante de l'exclusion. Le bagage que l'expert par le vécu met en œuvre dans le cadre de sa fonction est en effet sa propre expérience de vie assimilée. Celle-ci est son principal outil de travail. L'assimilation de son passé douloureux d'exclusion continuelle est essentielle et indispensable dans le cadre de son épanouissement comme expert du vécu qualifié.

Au cours de la formation, le candidat devra également faire un travail approfondi sur un certain nombre d'attitudes et d'aptitudes, comme par exemple les processus de déculpabilisation, le travail en tandem avec un expert formé, la traduction des perceptions, la confrontation. L'acquisition de ces compétences et attitudes est un processus cumulatif de développement des aptitudes.

Compte tenu du fait que la fonction et la méthodologie de l'expert par le vécu sont axées sur la lutte contre la pauvreté, l'ensemble de la formation est constitué de matières liées à la pauvreté et à la lutte contre celle-ci. Dans toutes ces matières, les instructeurs s'appuient constamment sur les expériences des participants.

Le programme de formation fait l'objet d'une élaboration progressive, parce que le contenu des matières est considérable et surtout aussi parce que le poids de la problématique de la pauvreté ne doit pas être sous-estimé. Pour ces raisons, les journées de cours sont aussi plus courtes que dans la

plupart des autres formations. Une journée de cours entière de la formation d'expert du vécu compte au maximum 6 heures de cours. Au cours de la première année, les participants suivent 12 heures de cours par semaine. Ce nombre d'heures passe à 15 en seconde année. A partir du second semestre de la seconde année de formation, les participants suivent également des cours de pratique professionnelle. Il s'agit d'un bref stage d'introduction et d'observation de 80 heures. Au cours de la troisième année, la pratique professionnelle atteint 160 heures par semestre, pour passer à 200 heures en dernière année, les cours théoriques étant alors réduits à une journée par semaine.

Bien qu'il s'agisse d'une formation à temps partiel, l'expérience nous a appris que la combinaison de cette formation avec un emploi partiel dans la vie professionnelle est difficilement réalisable. Lorsque la pratique figure également au programme à partir de la seconde année, il s'avère que la formation des participants exige une disponibilité de trois ou quatre jours par semaine, ce qui est pratiquement impossible à combiner avec une autre activité professionnelle.

6.2 Fiche technique

La formation d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale est une formation dans le cadre de *l'enseignement pour adultes*, plus spécifiquement dans le secteur de *l'enseignement de promotion sociale* au niveau enseignement secondaire dans le cadre de la *discipline* de l'assistance aux personnes dans le besoin, *section* expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale. Il s'agit d'un niveau d'enseignement secondaire technique supérieur (TSO3) à programme limité.

La formation est une formation *professionnelle spécifique* à temps partiel. Elle est reconnue comme une section d'enseignement à part dans le cadre de l'enseignement pour adultes. Elle offre des perspectives d'emploi sur le marché du travail.

La réussite de la formation donne droit au certificat *d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale*. Ce certificat est une attestation de compétences reconnue de l'enseignement secondaire technique du troisième degré à programme limité.

6.3 Groupe cible

La formation d'expert du vécu s'adresse à un public cible spécifique, à savoir les *personnes qui ont vécu en personne la pauvreté et l'exclusion dès leur plus jeune âge*. Ceci est indispensable parce que les experts par le vécu doivent disposer d'un capital suffisant en matière de misère, à savoir: un bagage certain sur le plan de la pauvreté et de l'exclusion sociale

dès le plus jeune âge. Compte tenu de l'impact considérable de ces expériences de jeunesse sur la persistance de la problématique de la pauvreté, il est indispensable que les experts par le vécu puissent pleinement aborder ces expériences dans leur rôle fondamental d'interprète et d'intermédiaire essentiel.

Les participants appartiennent donc au groupe des *plus exclus*, qui ont depuis toujours eu le *moins d'opportunités*. Plus ils ont l'expérience de l'exclusion, plus ils pourront intervenir dans un large éventail de fonctions très diversifiées dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. C'est pour cette raison que les candidats qui n'ont pas vécu suffisamment de situations d'exclusion dès leur jeune âge ne sont pas admis à la formation.

Pour avoir la garantie que les participants répondent au profil donné, chaque candidat doit se soumettre à une procédure de sélection. Le passé de pauvreté du candidat fait office de principal critère dans le cadre de cette procédure. A cet effet, les responsables s'appuient sur la vision que nous avons abordée au chapitre 2. Les questions suivantes occupent une place centrale: quel est le bagage en matière d'expériences de pauvreté et d'exclusion dans lequel le candidat devra puiser dans l'exercice de sa fonction? L'expérience de la pauvreté est-elle de nature à permettre au candidat, moyennant la participation à une formation, d'assumer le rôle d'interprète et d'intermédiaire essentiel?

Les critères de sélection complémentaires sont liés au processus et à l'état d'esprit du candidat, dans la mesure où ils influencent ses chances de mener à bien la formation. Il s'agit dans ce cas de la volonté du candidat d'assimiler ses propres expériences, de sa volonté d'utiliser sa propre expérience en guise d'instrument de travail important, tant pendant la formation que plus tard, sur le terrain, de sa volonté d'adopter une attitude d'ouverture par rapport aux problèmes des autres, de son esprit d'ouverture envers lui-même et ses propres imperfections et ainsi de suite.

6.4 Lignes de force

6.4.1 Objectifs de formation

6.4.1.1 Epanouissement personnel et acquisition de connaissances

Le trajet d'apprentissage de la formation d'expert par le vécu prend une coloration très spécifique, parce que la propre expérience de vie assimilée est le principal instrument de travail de l'expert par le vécu. Le processus d'assimilation des expériences personnelles occupe une place importante dans le programme des participants au cours de la première année de formation et se poursuit - dans une moindre mesure - pendant les autres années de formation.

La formation vise à trouver un équilibre entre l'épanouissement personnel, l'acquisition de connaissances en fonction de l'exercice de la fonction d'expert du vécu et la familiarisation avec la pratique de l'expert du vécu sur le terrain. Dans ce contexte, les diverses années de formation apportent des accents très différents:

1. Au cours de la première année, l'accent est mis très spécifiquement sur l'épanouissement personnel et les attitudes.
2. Au cours de la seconde année, c'est l'acquisition des connaissances qui occupe une place centrale. Elles doivent aider le participant à comprendre et influencer les processus sociaux et individuels.
3. La troisième et la quatrième année sont principalement axées sur la pratique et l'intégration.

La formation est en outre élaborée autour d'un certain nombre de pistes:

1. La piste de l'épanouissement personnel. L'épanouissement, l'assimilation du passé et l'élargissement de l'expérience occupent une place prépondérante pendant toute la formation.
2. La piste de l'expertise par le vécu. L'assimilation et l'élargissement sont également indispensables en fonction de l'expertise par le vécu.
3. La piste de l'accompagnement individuel. Cet accompagnement individuel a sa place à travers toute la formation.
4. La piste de l'enseignement de connaissances.
5. La piste de l'entraînement des aptitudes.
6. La piste de l'intégration via la supervision. Cette piste libère aussi du temps pour les thèmes, contenus et expériences apportés par les participants eux-mêmes, entre autres suite à d'expériences vécues dans le cadre des stages.
7. La piste de l'individualisation. Il est important que les participants découvrent constamment des défis au cours de la formation. La nature précise d'un défi peut varier d'un participant à l'autre. Il peut s'avérer important de répondre à ces défis en confiant par exemple des missions complémentaires individualisées.

6.4.1.2 Aptitudes appropriées

Suite à la fonction spécifique que les experts par le vécu rempliront sur le terrain, leur formation doit accorder une attention suffisante aux attitudes et aptitudes, sur lesquelles d'autres formations s'attardent moins. Il s'agit plus précisément de l'interprétation d'expériences, de la confrontation et de la déculpabilisation, ainsi que du fonctionnement en tandem avec un expert formé.

6.4.1.3 Déculpabilisation

Un fil conducteur important à travers l'ensemble de la formation est le fait que le participant est constamment impliqué, suite à son processus d'apprentissage couplé à son propre processus d'épanouissement et de gestion de son passé, dans un processus de déculpabilisation vis-à-vis

- de lui-même;
- des autres (les membres de sa famille, son entourage, les assistants sociaux et ainsi de suite);
- de la société.

La déculpabilisation des assistants sociaux peut alors s'avérer un point particulièrement important lorsqu'il ressort du passé du participant que ses expériences avec les assistants sociaux se sont révélées peu satisfaisantes.

La capacité de déculpabiliser suppose que le participant apprend pendant toute la durée de la formation

- à établir des liens entre la situation actuelle et son contexte;
- à observer ses propres expériences émotionnelles et sa propre histoire en prenant une certaine distance et à poser des questions à propos de ces expériences afin de les approfondir. Par la même occasion, il doit apprendre à coupler cet ensemble au contexte social. La combinaison de l'implication émotionnelle et du maintien d'une distance par rapport à cette implication est une mission difficile. Elle exige que le participant puisse conserver ses sentiments intacts d'une part et qu'il soit en mesure, d'autre part, de soumettre ses sentiments à une réflexion critique et donc de se poser les questions appropriées quant aux préjugés éventuels qui jouent un rôle dans ce processus. L'obligation indispensable d'adopter une attitude critique complique l'accès spontané aux sentiments;
- qu'aucune culpabilité ne lui incombe en essence, ce qui ne l'empêche pas d'avoir, tout comme d'autres, une part de responsabilité par rapport à sa propre situation;
- à utiliser ses propres expériences, partant de ses propres sentiments, et qu'il apprenne en outre à traduire ses propres expériences vers la situation des autres.

La formation doit donc permettre au participant d'utiliser le processus de déculpabilisation comme une expertise dans le cadre du soutien apporté aux autres *et* dans le soutien qu'il offre aux autres dans le contexte de leur processus de déculpabilisation. La pitié et la superficialité sont des pièges à éviter dans ce domaine.

6.4.2 Approche didactique

6.4.2.1 Approche axée sur les processus

L'année de base est particulièrement *axée sur les processus*. Un expert formé et un expert par le vécu travaillant en tandem sont les principaux accompagnateurs de cette démarche. Par accompagnateur formé, nous entendons quelqu'un qui n'est pas issu d'un milieu défavorisé, mais qui dispose d'un diplôme dans une discipline des sciences humaines. Il peut donc s'agir d'un pédagogue, d'un assistant social, d'un éducateur et ainsi de suite. L'expert par le vécu qui assure l'accompagnement a lui-même un passé de pauvreté et a suivi avec succès la formation d'expert du vécu.

Au cours de la première année de formation, cette équipe d'accompagnement pose les bases du processus personnel du participant. Un travail intense est consacré à cet aspect au cours de l'année de base. Un tel processus n'est toutefois pas achevé au bout d'un an. Voilà pourquoi il est absolument important qu'au cours des années suivantes le participant bénéficie également d'un soutien permanent pour mener à bien cet épanouissement personnel. En vue de réaliser cet objectif, les accompagnateurs jouent donc aussi un rôle prédominant au cours de ces années de suivi.

Ils continuent d'assumer l'accompagnement des participants en tant que tandem et ils assurent également l'accompagnement pendant la formation pratique. L'accompagnateur formé est désigné pour enseigner au moins une des matières techniques au cours de chaque semestre. Le principe du processus prévoit aussi qu'au moins une matière soit donnée chaque semestre par un enseignant. On évite ainsi la situation où un groupe serait accompagné exclusivement par les accompagnateurs, tout en offrant la garantie que les accompagnateurs sont en mesure de suivre le groupe de participants de très près.

Les accompagnateurs n'ont pas seulement un rôle important à jouer envers les participants aux cours. Dans le cadre de leurs tâches dans le domaine de l'accompagnement pendant la formation pratique, ils remplissent également une fonction de sensibilisation par rapport au travail sur le terrain. Le fait de voir un tandem d'accompagnateurs fonctionner dans la pratique au cours d'une discussion dans le cadre d'un stage peut fournir des éclaircissements quant à la signification de l'expertise par le vécu et au rôle d'un expert du vécu.

6.4.2.2 Approche dans le cadre d'un tandem

Afin de donner sa forme appropriée au processus d'apprentissage, la formation d'expert par le vécu est donnée par un tandem constitué d'un expert formé et d'un expert par le vécu. Cette interaction est nécessaire parce que l'enseignant formé n'a aucune connaissance de la réalité de la pauvreté profonde et est donc confronté au lien manquant en matière de pauvreté, alors que celui-ci intervient évidemment aussi à l'intérieur d'un

local de classe.

L'expert par le vécu peut assister les participants en les aidant à établir les liens entre le contenu des cours et la signification réelle d'une vie dans la pauvreté. Les enseignants eux-mêmes estiment important d'être assistés par un expert du vécu. La présence de l'expert par le vécu dans le cadre des cours a donc une double fonction, axée partiellement sur l'enseignement et partiellement sur les participants au cours.

L'intensité et la complexité de la pauvreté exigent en outre journalièrement leur rançon dans la vie des participants. Ce fait exerce aussi son influence dans la classe. Il s'agit là d'une autre raison pour laquelle la présence d'un expert du vécu qualifié est indispensable parmi le groupe de participants, également dans le cadre des activités portant sur la pratique professionnelle. Cette présence amplifie les chances de détecter une telle influence, afin de permettre d'intégrer dans la formation et de façon constructive, les expériences et sentiments qui y sont liés.

Il est en outre important que les participants puissent avoir un exemple de ce que sera leur fonction d'expert du vécu, parce qu'ils ne trouveront cet exemple nulle part ailleurs dans la société. L'expert par le vécu guide et surveille en outre l'épanouissement des participants en vue de remplir leur future fonction d'expert du vécu.

6.4.2.3 Approche axée sur l'expérience

Les personnes issues de la pauvreté ont généralement accumulé un retard énorme en termes de formation. Il s'agit d'une donnée dont il convient de tenir compte dans le cadre de l'approche didactique. Le travail axé sur l'expérience et effectué à un rythme adapté est une nécessité absolue dans ce contexte.

Les matières enseignées ont pour but d'offrir un certain nombre de connaissances aux participants. D'autre part, un aspect essentiel de la fonction d'expert par le vécu réside dans le fait que ce dernier travaille sur base de sa propre histoire, de ses propres expériences. La formation doit donc réussir à établir un lien entre les expériences des participants et le contenu des matières enseignées.

Les propres expériences des participants et le lien permanent entre les connaissances acquises et l'histoire personnelle reviennent donc comme un fil conducteur continu à travers l'ensemble de la formation. Les histoires personnelles peuvent également être abordées dans le cadre des différentes matières sous la forme d'une confrontation entre le contenu des cours et les connaissances innées des participants sur base de leurs propres expériences.

La tâche des enseignants n'en est pas simplifiée pour autant, puisqu'ils doivent continuellement viser un bon équilibre entre le travail sur base de l'expérience de l'exclusion et l'introduction de matières suffisantes.

Comme la formation est fortement axée sur les expériences personnelles, dans l'espoir que les participants établissent le lien entre l'histoire de leur

propre vie et le contenu des cours, les participants sont systématiquement obligés de s'exposer dans une certaine mesure en face de l'enseignant.

6.4.2.4 Approche individualisée

Des *entretiens d'accompagnement individuels* sont intégrés durant toute la formation. Ces entretiens d'accompagnement font chaque fois l'objet d'un rapport écrit. Celui-ci reprend les points les plus importants de l'entretien, ainsi qu'un certain nombre d'aspects sur lesquels le participant est tenu de travailler. Lors de l'entretien individuel suivant, le suivi de ses aspects constitue alors l'un des points de l'ordre du jour. Les participants peuvent consulter ce rapport écrit.

Une *approche individualisée dans le cadre des cours* est nécessaire parce que le groupe de participants est généralement de très hétérogène sur divers plans. C'est entre autres le cas sur le plan des centres d'intérêt. Voilà pourquoi il est important que les enseignants attachent une attention suffisante, dans le cadre de la préparation de leurs cours, à des conseils possibles, comme des suggestions de lecture et des indications pour les participants qui souhaitent approfondir une problématique donnée ou un modèle théorique spécifique. Une telle faim d'approfondissement par rapport à un sujet spécifique peut parfois être présente de façon particulièrement manifeste chez un participant au cours.

6.4.2.5 Approche teintée de pauvreté

Compte tenu du fait que la fonction et la méthodologie de l'expert par le vécu sont axées sur la lutte contre la pauvreté, l'ensemble de la formation est teinté d'aspects liés à la pauvreté et à la lutte contre celle-ci. Voilà pourquoi certaines matières traitent de thèmes spécifiquement apparentés à la pauvreté, comme c'est le cas, par exemple, pour le cours de "science sociale et pauvreté."

Pour cette même raison, la formation accordera principalement de l'attention, dans certains autres cours, aux éléments qui intéressent spécifiquement les gens vivant dans la pauvreté. C'est ainsi que le cours de droit attache une importance certaine à la loi sur la protection de la jeunesse, au décret en matière d'assistance particulière à la jeunesse et à la loi concernant le règlement collectif des dettes.

Finalement, une grande attention va aussi à un certain nombre de concepts et de théories qui sont très significatifs pour les personnes confrontées à un passé d'exclusion et de placement. Des exemples de ces concepts sont: les théories concernant l'attachement et la loyauté, la réflexion systématique, la réflexion conceptuelle. Ce ne sont que quelques thèmes importants des cours de psychologie et de pédagogie de la formation.

6.4.2.6 Approche axée sur l'essence

Le programme de formation tente de se focaliser dans une large mesure sur l'essence même de la fonction d'expert du vécu. Cette focalisation s'exprime de différentes façons, entre autres dans le nombre limité de cours dont est composée la formation et dans le fait que les intitulés et le contenu des cours font ressortir très clairement l'essence même de la formation.

Une expérience commune à tous les enseignants est que les participants à la formation d'expert du vécu réussissent très bien à assimiler en profondeur les matières enseignées, à condition qu'on ne les submerge pas d'une trop grande quantité de détails. Cela signifie que les enseignants doivent avant tout rechercher les éléments réellement essentiels de leur matière pour les experts par le vécu et qu'ils doivent se limiter à ces éléments. En tant que responsables de leur cours, les enseignants auraient tort de l'adapter à un niveau supposé faible des participants. Les participants ont droit à un minimum de connaissances essentielles et on se trompe ce serait une erreur de partir de la supposition que le niveau des participants sera plutôt faible.

Les enseignants qualifient le sens critique des participants de remarquable. Compte tenu de leur expérience de vie, ces gens savent parfaitement bien de quoi il s'agit et ils sont dès lors en mesure d'assimiler concrètement les matières enseignées. Les concepts et notions appris ne demeurent pas purement abstraits, mais héritent d'un contenu concret et peuvent de ce fait être appliqués de façon très adéquate. Il est toutefois indispensable à cet effet que les participants puissent s'associer au contenu des cours. Les participants doivent d'abord pouvoir ressentir le contenu afin de pouvoir s'y associer. Ce n'est que s'il a été satisfait à ces conditions que les participants pourront assimiler le contenu des cours.

A mesure que progresse la formation, on peut percevoir une évolution dans la façon dont les participants manient les connaissances et dans la façon dont ils se comportent les uns envers les autres. Au départ, tout est très fortement lié à leurs émotions. Au fil des années, ils commencent à réfléchir et à travailler avec une plus grande compréhension et de façon plus abstraite.

6.4.3 Circonstances favorables

Les participants qui entament la formation d'expert par le vécu ont souvent dû surmonter de nombreux obstacles au niveau de leurs conditions de vie personnelles pour pouvoir entreprendre cette démarche. Il est dès lors très important que les *conditions de formation* ne renforcent pas encore la pression qui pèse sur les participants; il faut au contraire créer des conditions favorisant la tranquillité et la certitude.

A cet effet, il est nécessaire:

- que des accords clairs soient établis avec toutes les instances respon-

sables et instances de coopération, et certainement avec les instances qui exercent une fonction de contrôle vis-à-vis des participants ou qui leur accordent un soutien financier. Cette tâche revient au coordinateur local de la formation;

- que les participants soient *clairement* informés de leur *statut social* et de toutes les conséquences de ce statut, aussi bien lorsqu'ils décident d'interrompre la formation que s'ils la poursuivent jusqu'au bout;
- que les participants soient clairement informés de *toutes les démarches* qu'ils doivent entreprendre pour être en ordre au niveau statutaire ou pour éventuellement régulariser leur statut;
- que les coordinateurs locaux de la formation soient bien informés du statut social de chaque participant et des exigences et conséquences spécifiques en matière d'administration qui sont liées aux divers statuts sociaux. Les coordinateurs locaux de la formation ont en effet pour tâche d'assurer le suivi de cette administration. Cet aspect demeure un point important pendant toute la durée de la formation;
- que les participants soient clairement informés en temps utile de tous les aspects importants de la formation, comme les horaires, le contenu de la formation, la nature de l'accompagnement, les conditions, les procédures d'évaluation et ainsi de suite;
- que les participants soient bien informés des conséquences d'une absence et des procédures devant être respectées en cas d'absence.

6.5 Programme de formation

Le tableau 6.1 à la page suivante fournit un sommaire du programme de la formation, qui présente trois grandes composantes.

Une première composante de la formation concerne le processus d'épanouissement en vue d'acquérir l'expertise par le vécu. Il s'agit d'un processus au cours duquel les participants assimilent d'abord leurs propres expériences de la pauvreté, en partant de l'analyse de l'histoire de leur propre vie. Les participants bénéficient ainsi de la possibilité de comparer leur histoire individuelle, leur vision du passé, les difficultés auxquelles ils ont été confrontés et les stratégies de solution qu'ils ont tenté de développer à d'autres expériences de la pauvreté et à un cadre social plus large. Cette démarche permet d'élargir et d'approfondir le vécu individuel afin de parvenir à des analyses et solutions générales.

Les cours constituent une seconde composante importante de la formation. Les participants y acquièrent les connaissances théoriques et techniques indispensables.

Formation d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale			
Année 1 - Semestre 1			
Expériences de la vie	120 h		
Aptitudes de communication de base	40 h		
Langue et communication	60 h	220 h	
Année 1 - Semestre 2			
Expériences de la vie	120 h		
Aptitudes de communication de base	40 h		
Langage et expression	60 h	220 h	
Année 2 - Semestre 1			
Processus et questions pédagogiques	60 h		
Science sociale et pauvreté	60 h		
Aptitudes de communication et entraînement	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h	260 h	
Année 2 - Semestre 2			
Processus et questions psychologiques	60 h		
Questions de droit	60 h		
Aptitudes de communication et entraînement	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h		
Pratique professionnelle supervisée	80 h	340 h	
Année 3 - Semestre 1			
Processus et questions psychologiques et pédagogiques	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h		
Pratique professionnelle supervisée	160 h	300 h	
Année 3 - Semestre 2			
Processus et questions psychologiques et pédagogiques	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h		
Pratique professionnelle supervisée	160 h	300 h	
Année 4 - Semestre 1			
Ethique et philosophie	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h		
Pratique professionnelle supervisée	200 h	340 h	
Année 4 - Semestre 2			
Entraînement situationnel	40 h		
Aptitudes d'expression socio-éducative	20 h		
Aptitudes spécifiques	80 h		
Pratique professionnelle supervisée	200 h	340 h	

TAB. 6.1 – Sommaire du programme de formation (2005)

La pratique professionnelle est la troisième composante de la formation. Dans ce cadre, les participants se voient offrir l'opportunité d'apprendre à mettre en pratique les connaissances acquises sur le terrain.

6.5.1 Année de base

6.5.1.1 Contenu de base: les expériences de la vie

L'année de base de la formation remplit un rôle crucial dans le processus des participants. C'est au cours de cette première année que sont posées les fondations sur lesquelles reposeront les efforts consentis au cours des années suivantes. Au cours de cette première année de formation, les participants travaillent également sur les conditions indispensables qui doivent être remplies pour pouvoir entamer avec des chances de succès le reste de la formation.

Sa propre vie, sa propre histoire, sa propre expérience de la pauvreté et de l'exclusion constituent pour l'expert par le vécu les sources où il puise son engagement et son inspiration. Cette expérience personnelle doit être observée en profondeur, afin que le participant acquière une meilleure vision de la façon dont son histoire a pu se réaliser: le contexte social et personnel dans lequel s'est déroulée sa vie, les processus qu'il a traversés, les processus qu'ont traversés les personnes qui lui sont chères, les mécanismes concrets d'exclusion qui ont parsemé sa propre vie, les effets de ces mécanismes et les aspects de sa vie qui attendent encore d'être assimilés. L'acceptation et l'assimilation de ses propres expériences sont donc indispensables pour que ces expériences puissent devenir des instruments de travail utiles dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

Au cours de la première année sont posées les bases qui permettront d'entreprendre ces démarches. Les participants ont souvent des expériences, des émotions et des réflexions qui n'ont jamais été entendues, perçues et comprises par la société. Voilà le matériel avec lequel il convient de travailler en premier lieu. La possibilité de partager avec d'autres des éléments de sa propre vie, le fait de se sentir écouté, perçu et compris constituent la condition sine qua non pour obtenir l'espace de manœuvre nécessaire en vue de s'épanouir en tant que personne.

Entamer l'acceptation et l'assimilation de ses propres expériences est également indispensable pour pouvoir acquérir les connaissances. Sinon, les participants continuent de subir les émotions et la douleur de l'exclusion dans une mesure telle que tout espace nécessaire pour appréhender de nouvelles informations leur est interdit.

L'écoute des histoires des autres se traduit par un élargissement de sa propre expérience de la pauvreté, stimule le participant à entamer l'acceptation et l'assimilation de ses propres expériences et participe à l'établissement de la base nécessaire pour utiliser de façon constructive les expériences et la douleur des autres personnes vivant dans la pauvreté.

Au cours de l'année de base, la formation développe également chez le participant la base qui lui permettra de se rendre compte que les blessures accumulées au cours d'une vie dans la pauvreté sont toujours actives dans les événements actuels, de comprendre qu'une autre histoire est différente et pourtant la même, de comprendre que la spécificité de l'histoire de chacun et de la blessure de chacun fait que les choses sont ce qu'elles sont. Voilà pourquoi une approche contextuelle est si importante, parce que cette approche englobe un certain nombre de visions et introduit des notions permettant de formuler cette donnée.

6.5.1.2 Accents méthodologiques

La *méthodologie générale* de l'année de base est celle de *l'apprentissage axé sur l'expérience*. Ceci a entre autres pour conséquence que de nouveaux accents sont mis en permanence dans chaque groupe en fonction du caractère propre des participants et de la composition du groupe, ceci évidemment dans le cadre global du programme de formation de l'année de base.

La continuité dans l'accompagnement. Compte tenu de la profondeur du processus d'apprentissage au cours de l'année de base, un processus qui est donc particulièrement axé sur la personne, la *stabilité* et la *continuité* de l'accompagnement sont essentielles. À l'exception du cours "langue et communication," le groupe de participants est *accompagné par un expert formé et un expert du vécu* opérant en tandem pendant la quasi-totalité de l'année.

L'attention individuelle. Il est nécessaire d'accorder dès le départ de la formation une attention suffisante à la *méthode d'apprentissage individuelle* de chaque participant, qui peut être déterminée en partie par des expériences d'apprentissage antérieures ou des blocages du passé. La méthode d'apprentissage individuelle peut en effet avoir un impact considérable sur le déroulement favorable ou non du processus d'apprentissage au cours de l'année de base et des années de suivi. Au cours de la première année, ce point est principalement abordé dans le cadre des entretiens individuels, des points à travailler qui en découlent et du suivi de ceux-ci.

6.5.1.3 Le cours "expériences de la vie"

Créer la sécurité. Avant de pouvoir entamer le processus d'acceptation et d'assimilation des expériences personnelles, il faut travailler sur une *sécurité de base* au sein du groupe. Le fait que les membres du groupe partagent avec les autres leur histoire individuelle d'exclusion contribue largement à installer cette atmosphère sécurisante. Il s'agit d'une condition importante pour permettre le déroulement positif de l'ensemble de la formation. Voilà pourquoi il est important que la sécurité du groupe fasse

l'objet de l'attention nécessaire au cours de l'année de base. Durant cette période-là surtout, il est essentiel qu'on attache une grande importance aux *moments de contact* formels et informels entre les participants eux-mêmes, entre les participants et les accompagnateurs et entre les participants et les autres collaborateurs concernés par la formation. Au cours des années suivantes, il convient ensuite de veiller à ce que la sécurité du groupe n'ait pas pour effet d'isoler le participant de la société. Les missions de stage et d'observation et les contacts avec les étudiants d'autres départements, comme la formation d'assistant social ou la formation d'enseignant, deviennent alors des instruments de travail concrets sur ce plan.

Il n'y a rien d'étonnant à ce que l'on soit confronté dès le départ à un groupe dont l'atmosphère est perçue comme très peu sécurisante par les participants. Les accompagnateurs doivent prendre le temps dont le groupe a besoin pour créer un environnement d'apprentissage suffisamment sûr. On peut par exemple consacrer les mois de septembre et d'octobre à cette démarche et entamer les histoires de vie individuelles après les congés de la Toussaint, afin que chacun puisse parler une première fois de ses expériences personnelles avant la fin du premier semestre.

Il est recommandé de démarrer cette partie consacrée à la création des conditions voulues par un *tour de découverte*. Ensuite, le groupe peut chercher à se mettre d'accord sur la manière dont il convient de travailler. Dans ce contexte, la façon d'apprendre à gérer son temps de façon efficace, un point d'attention pour de nombreux participants, mérite une attention particulière. Pour réaliser un fonctionnement optimal du groupe, il est important que le participant apprenne à comprendre pourquoi il est nécessaire qu'il arrive à temps et qu'il apprenne à avertir si un jour il est dans l'impossibilité d'assister au cours.

Ensuite, les responsables du groupe peuvent prendre un peu de temps pour examiner d'un peu plus près les *finalités* de la formation. Les participants se posent souvent beaucoup de questions concernant ce que l'on attend d'eux pour réussir à la fin de l'année de base et concernant leurs facultés à réaliser ces finalités. Voilà pourquoi cette composante de la matière peut exiger un temps relativement important.

En plus des *conventions appropriées et fonctionnelles*, l'encadrement global doit également contribuer à créer le climat de sécurité indispensable. Dans ce contexte, l'atmosphère générale de l'école, une bonne infrastructure, ainsi que l'attitude et l'accessibilité du coordinateur local de la formation jouent un rôle important. Dans le domaine de l'infrastructure, par exemple, il est indispensable, au cours de l'année de base, de pouvoir disposer de deux locaux, où le cas échéant on peut accueillir de façon appropriée les participants pour qui à un moment donné le processus au sein du groupe est devenu trop lourd à porter.

Pour les participants, le contexte global dans lequel ils doivent entamer leur formation peut également devenir plus sécurisant lorsque leur entourage direct et, en premier lieu, leur partenaire sont suffisamment informés

de ce que représente exactement la formation. Dans ce but, les responsables des cours invitent les partenaires des participants à une journée d'information concernant la formation au cours de la période où le groupe travaille sur l'aspect de la sécurité. Au cours de cette journée, ils ne commentent pas seulement la formation en tant que telle, mais ils approfondissent également le cadre social dans lequel se situent la formation et la vision de la pauvreté qui est à la base de celle-ci. Ce cadre élargi illustre que la méthodologie d'expert du vécu est portée par la société. Tout comme c'est le cas pour les participants, ce fait exerce également un effet très motivant sur les partenaires.

Dans le cadre de la sécurisation, il faut en outre avoir pleinement conscience du fait que certains participants sont très peu familiarisés avec l'enseignement. Les horaires des cours, les règlements, les examens et d'autres facteurs peuvent s'avérer étranges et menaçants pour certains participants débutants.

Dans le cadre de la sécurisation, les participants n'ont pas uniquement recours à l'histoire de leur propre vie. Des éléments de la propre expérience sont pourtant utilisés pour donner un contenu concret à des notions comme les ragots, la vie privée, le respect et ainsi de suite. Ces concepts doivent être clairement établis et doivent aussi pouvoir être utilisés en vue de contribuer à une atmosphère sécurisée au sein du groupe.

Les expériences de la vie proprement dites. Après avoir pris suffisamment le temps pour installer une atmosphère sécurisante au sein du groupe et de se mettre d'accord sur les conventions nécessaires dans ce contexte, le cours "expériences de la vie" peut réellement débiter par la discussion effective concernant l'histoire de la vie individuelle des participants.

Les accompagnateurs eux-mêmes ne fournissent aucun contenu dans cette matière. La tâche des accompagnateurs consiste évidemment à offrir aux participants le soutien nécessaire pour donner une place à ces histoires de vie.

Les participants en tant que metteurs en scène. Chaque participant occupe le devant de la scène avec l'histoire de sa vie au cours de deux sessions d'une demi-journée. Le participant qui raconte l'histoire de sa vie joue lui-même le rôle de metteur en scène de sa demi-journée. C'est lui qui décide de ce qu'il raconte et du temps qu'il y consacre. Pour certains, un quart d'heure pourra suffire. Pour d'autres, cette démarche peut prendre pratiquement la totalité de la demi-journée. De même, le contenu est entièrement déterminé par le participant. Dans ce contexte, il est important que les participants sachent clairement qu'ils ont le droit de tracer leurs propres limites en ce qui concerne l'histoire de leur vie. Ils ont ainsi le droit de n'introduire dans la discussion que les seuls éléments pour lesquels ils se sentent prêts. Il n'entre nullement dans l'intention des organisateurs

des cours d'inciter le participant à aller plus loin et à dépasser les limites qu'il a tracées lui-même. Il convient en effet de rester vigilant par rapport aux dégâts graves qui pourraient être causés dans le cas contraire.

Compte tenu du fait que le participant qui occupe le devant de la scène détermine lui-même le temps nécessaire pour développer l'histoire de sa vie, le temps restant sur sa demi-journée peut s'avérer fort différent. Lorsqu'il reste du temps, les accompagnateurs peuvent utiliser certains éléments de l'histoire du participant pour établir des liens avec d'autres expériences et élargir ainsi le débat.

En première instance, l'accompagnateur n'est pas tenu d'approfondir lui-même le contenu des histoires de vie.

Sa *tâche* consiste principalement à laisser se dérouler le fil des histoires, à accorder l'attention requise aux réactions que provoquent ces dernières et à veiller à un contexte sûr pour les participants. Il peut toutefois poser la question "Souhaiteriez-vous réagir à cela?" aux autres participants. En présence d'une telle invitation, les autres participants sont principalement stimulés à raconter un élément de leur propre vie au participant qui a la parole ce jour-là.

Obtenir une reconnaissance. Le fait de raconter l'histoire de leur vie fait remonter à la surface de profonds chagrins chez de nombreux participants. D'autres participants reconnaissent dans ces histoires certaines similitudes avec leur propre histoire. Ils sont eux aussi habités par un grand chagrin.

Les sentiments occupent une place très importante dans les travaux autour des histoires de vie. Leur passé a permis aux personnes vivant dans la pauvreté de développer un sens de la perception intuitive considérable. Ils sont ainsi en mesure de ressentir ce qu'ont vécu leurs collègues participants. Cette union a pour conséquence d'alléger le sentiment de solitude.

Un aspect remarquable de ce processus réside dans le fait que les collègues participants attirent souvent l'attention sur les points forts qui ressortent d'une histoire. Le fait d'être écouté, d'obtenir de la compréhension et une reconnaissance sans être jugé est un aspect extrêmement important pour le participant qui raconte son histoire. Ces facteurs mettent en marche le processus de déculpabilisation et de cicatrisation. Pour les autres participants, une telle atmosphère sécurisante implique un message important: "Lorsque ce sera mon tour de raconter l'histoire de ma vie, je ne serai pas jugé." Cette atmosphère sécurisée a pour conséquence que les participants racontent des parcelles de vie qu'ils n'ont encore jamais confiées à qui que ce soit.

Les histoires de vie génèrent une autre *notion importante* dans l'esprit des participants, à savoir le fait qu'ils ne sont pas seuls à subir la douleur profonde de la pauvreté et de l'exclusion. De même, ils acquièrent la conviction qu'ils ne doivent pas se percevoir eux-mêmes comme étant coupables de leur propre situation. Ces notions permettent aux participants de développer un certain respect de leur propre personne.

Deux tours. La présentation des histoires de vie s'échelonne sur deux tours. L'histoire de chaque participant est abordée dans chacun des deux tours. L'ordre de ces interventions est libre. Les participants disposent ainsi de la marge de manœuvre nécessaire pour déterminer le moment où ils sont prêts à affronter cette épreuve.

Le premier tour. Au cours du *premier tour*, le but est que le participant esquisse à l'intention de ses collègues une *première image* de *l'histoire de sa vie*. Il peut s'agir d'une histoire chronologique, mais le participant peut tout autant choisir d'élaborer son histoire autour d'un thème qui revêt une signification particulière pour lui.

Dans cette phase, le participant doit bénéficier de l'espace de manœuvre nécessaire pour un premier récit chaotique afin de pouvoir ordonner progressivement ce chaos et aboutir finalement à un récit clair de sa propre histoire. Il est indispensable d'attirer l'attention des participants sur le fait que le mensonge n'existe pas réellement dans ce contexte. Nous remarquons souvent qu'un participant tente de raconter son histoire de différentes façons. Il s'agit là d'une expression du fait que le participant en question est à la recherche de la façon dont il peut le mieux résumer lui-même sa propre histoire. En tant qu'accompagnateur, on accepte a priori l'histoire du participant comme étant véridique et on confère au participant le droit de gérer le récit de son histoire. La question de savoir si les détails de ce récit sont effectivement corrects n'a aucune importance. Ce qui est important, c'est que l'accompagnateur se concentre sur le vécu que ce récit exprime.

Chaque histoire a sa propre valeur et il est hors de question de comparer la valeur d'une histoire à celle d'une autre histoire. Voilà pourquoi il est très important de veiller à ce que certains participants ne minimisent pas leurs propres expériences sous l'influence de celles des autres participants.

Le second tour. Au cours du *second tour* des travaux consacrés aux expériences de la vie, le but est *d'approfondir un certain nombre de questions* avancées par le participant même. La mission des participants est alors formulée comme suit: "Lorsque vous analysez l'histoire de votre vie, quelle serait la partie que vous souhaiteriez souligner en particulier, l'expérience dont vous voudriez parler une seconde fois. Il doit s'agir d'une expérience qui suscite encore des questions, que vous ne comprenez pas très bien, face à laquelle vous éprouvez encore des difficultés aujourd'hui."

Une approche alternative possible par rapport au second tour consiste à établir, avec le groupe de participants, une liste des thèmes qu'ils voudraient voir traités plus en profondeur. Dans la liste ainsi établie, l'accompagnateur peut alors éliminer tous les thèmes qui seront encore traités dans le cadre de l'un ou l'autre cours pendant la formation. Ne subsistent alors qu'un certain nombre de thèmes résiduels. La question soumise aux participants peut alors être: "Qui souhaite raconter un aspect de sa vie, sous l'angle de vue de ce thème?"

Les deux approches débouchent sur une *discussion orientée de façon plus thématique*, le thème en question étant alors comme induit par un participant. Ce même thème étant reconnu par de nombreux participants, la discussion prend peu à peu la forme d'un véritable dialogue.

Certains participants préfèrent ne pas aborder un thème particulier au cours de ce second tour, mais plutôt raconter une partie complémentaire de leur vie. Certains participants, qui ont été parmi les premiers à passer au premier tour, se rendent souvent compte, en écoutant les autres, qu'ils ont oublié des aspects importants de leur vie, aspects qu'ils présentent alors à l'occasion du second tour. Parfois, ce phénomène est également lié au fait que les participants ont besoin de temps avant d'avoir le sentiment d'être prêts à s'exprimer sur une certaine facette de leur vie. Voilà pourquoi il est très important que les participants sachent qu'ils auront l'occasion de revenir sur des aspects insuffisamment développés.

Une nouvelle demi-journée est réservée par participant dans le cadre de ce second tour.

6.5.1.4 Le cours "aptitudes de communication de base"

Il existe de nombreux liens entre les matières "aptitudes de communication de base" et "expériences de la vie." Les deux cours sont sujets à un agencement très parallèle et ils se complètent mutuellement. Voilà pourquoi il est indispensable que les deux matières soient enseignées par le tandem d'accompagnateurs. Le cours "aptitudes de communication de base" compte plus de connaissances que le cours "expériences de la vie." Lorsque les gens sont trop intensément confrontés à des émotions, ils sont dans l'incapacité d'acquérir des connaissances. Compte tenu du fait que le cours "aptitudes de communication de base" est donné comme une matière séparée et que son contenu ne repose pas sur les contenus concrets du cours "expériences de la vie," les participants peuvent trouver dans cette matière une certaine tranquillité émotionnelle et une sécurité spécifique, des aspects qui favorisent l'apprentissage. Les thèmes abordés dans le cadre de ce cours épousent pourtant de très près les thèmes essentiels du cours "expériences de la vie."

Dans ce cours, les accompagnateurs débutent par la méthode Goldstein. Cette méthode a été développée en vue d'assurer l'entraînement des aptitudes sociales parmi les groupes les plus faibles de la société. Selon la méthode Goldstein, les aptitudes de communication constituent une composante essentielle des aptitudes sociales et c'est évidemment sur cette composante que ce cours est tout d'abord axé. La méthode de travail utilisée est avant tout inductive. Par le biais de l'imitation et de la perception, les participants développent une première notion des aptitudes communicatives, pour parvenir ultérieurement à la structuration de ces connaissances et donc à la théorie. Compte tenu du fait que cette méthode est fortement axée sur la pratique, elle offre aux accompagnateurs du processus l'oppor-

tunité d'acquérir très rapidement une vue d'ensemble des qualités et des lacunes spécifiques de chaque participant.

L'apprentissage dans le cadre de ce cours se déroule donc de façon très inductive dans une première phase. Au cours d'une seconde phase, le contenu du cours peut être repris d'une façon plus systématique et plus déductive. Dans cette phase, les accompagnateurs se servent de l'ouvrage "Elementaire sociale vaardigheden" (*Aptitudes sociales élémentaires*) [Van Meer et Van Neijenhof 2001] comme manuel, parce qu'il contient des connaissances fondamentales et parce que l'élaboration de ce livre épouse de très près le processus que traverse un groupe au cours de son année de base.

Les aptitudes de base en matière de fonctionnement au sein d'un groupe sont également abordées dans le cadre de cette matière. Ces aptitudes de base peuvent ensuite être approfondies tout au cours de la formation. Mais il est important de consacrer une attention soutenue au niveau fondamental tout au long de la première année. Certains participants n'ont en effet pas pu acquérir ces aptitudes dans leur vie de tous les jours. Les points importants dans ce contexte peuvent alors être: comment vous sentez-vous au sein d'un groupe? Y a-t-il certains aspects qui restent en suspens et qui vous mettent mal à l'aise?

L'entraînement des *aptitudes d'écoute et de communication* et *l'apprentissage dans la pratique des notions théoriques* sont des points importants dans ce contexte. Mais *la capacité de défendre ses idées* constitue également une attitude importante au sein d'un groupe et il constitue dès lors une facette importante de la matière au cours des premiers mois de cours.

En apprenant aux participants au cours un certain nombre *d'attitudes et d'aptitudes de communication* au cours des premiers mois, on contribue indirectement à la création d'un contexte indispensable pour leur permettre de faire le récit de leur histoire dans de bonnes conditions et d'écouter celle de leurs collègues. Plus tard, la matière accorde une attention certaine à la découverte d'un certain nombre de notions, de concepts et de cadres de référence qui pourront s'avérer favorables pour acquérir une compréhension plus approfondie de ces expériences de la vie.

6.5.1.5 Le cours "langue et communication"

Le cours "langue et communication" a pour but de permettre aux participants, par le biais de divers exercices, de surmonter leurs craintes éventuelles en ce qui concerne la lecture, l'écriture et l'utilisation d'un ordinateur et d'apprendre à s'exprimer, tant oralement que par écrit. La langue en tant qu'instrument de communication et moyen d'expression occupe une place centrale dans ce cours. De nombreuses personnes vivant dans la pauvreté ont développé au cours de leur histoire un nombre parfois considérable d'inhibitions par rapport à ce niveau. Lorsque les participants ont la possibilité de réduire progressivement ces inhibitions par le biais de pe-

tites expériences fructueuses, nous constatons souvent des améliorations considérables en termes de lecture et d'écriture en l'espace d'à peine une année. La méthode de travail concrète utilisée dans ce cours doit dès lors être avant tout fonctionnelle et offrir aux participants l'opportunité de connaître des expériences fructueuses et d'éliminer certains seuils difficiles à franchir.

Il s'agit de la seule matière de l'année de base qui ne soit pas donnée par le tandem d'accompagnateurs, mais par un enseignant spécialisé. Les organisateurs des cours choisissent intentionnellement de ne pas aborder les histoires de vie des participants dans le cadre de cette matière.

En contraste par rapport au cours "expériences de la vie," qui est une matière émotionnellement très lourde à gérer, le contenu du cours "langue et communication" doit respirer la décontraction, pour que les participants puissent reprendre leur souffle. Dans ce contexte, la décontraction ne peut certes pas être perçue comme étant un synonyme d'insignifiance ou de manque d'importance. Mais la matière doit pouvoir être assimilée dans une atmosphère détendue. Les participants y ont l'occasion d'aborder la langue dans une ambiance agréable. A l'occasion du Nouvel An, ils peuvent par exemple s'adresser une lettre de vœux, ils peuvent faire des jeux basés sur les mots, ils peuvent écrire un poème et ainsi de suite.

Le but est de ne pas fixer le contenu de ce cours de façon trop détaillée à l'avance, afin de bénéficier de la marge de manœuvre nécessaire pour répondre avec souplesse aux souhaits ou besoins du groupe. Cet aspect est important parce que la situation de départ peut s'avérer très différente d'un participant à l'autre et qu'il convient d'en tenir compte. Ce cours permet l'entraînement d'aptitudes très diverses, et il s'agit aussi d'y intégrer des aspects d'attitude et de comportement.

Dans le domaine de l'agencement des cours, il est important de planifier d'abord de nombreuses activités ludiques et de travailler sur des éléments permettant de libérer les participants. Plus tard, on peut alors aborder des tâches plus sérieuses, comme apprendre à prendre des notes, à résumer un texte, à établir un planning de travail, à tenir un agenda à jour, à le consulter efficacement et ainsi de suite. Dans ce contexte, l'enseignant fournit un feedback permanent aux participants. Stimuler la motivation des participants doit être un objectif important dans le cadre de ce feedback.

Au début, il est dès lors recommandé de travailler en vue de petits résultats, de petites expériences couronnées de succès. De simples exercices de langue peuvent très bien remplir leur rôle sur ce plan. Ils peuvent donner courage aux participants et leur donner le sentiment qu'ils apprennent rapidement des notions qui leur seront utiles. Ils peuvent également aiguïser leur assurance dans le domaine de la lecture et de l'écriture.

Une part importante du temps sera consacrée à l'entraînement des aptitudes de base pour le maniement d'un ordinateur. Au cours du second semestre, on peut aussi par exemple travailler de façon plus approfondie sur des aptitudes linguistiques de base.

6.5.2 Années de suivi

L'année de base de la formation est complétée par trois années de suivi. Celles-ci sont élaborées autour de *trois piliers*:

- le développement de l'expertise sur base de sa propre expérience. Les expériences personnelles des participants et les rapports permanents entre les notions apprises et l'histoire de leur vie tracent un fil conducteur à travers l'ensemble de la formation;
- une formation professionnelle spécifique, qui comprend différentes matières techniques. Dans le cadre de l'apprentissage des aptitudes techniques, les organisateurs se concentrent sur la fonction spécifique d'expert du vécu sur le terrain, telle que décrite dans le profil professionnel;
- la pratique professionnelle.

Une formation axée sur l'expérience, combinée avec des stages sur le terrain et complétée par une supervision et un accompagnement individuels, prépare les participants au travail sur le terrain. Malgré le fait que la finalité de la formation réside dans le marché du travail, elle est perçue par les participants comme étant aussi très utile pour leur épanouissement personnel.

L'évolution des participants vers *l'expertise par le vécu* est favorisée entre autres par l'élargissement de leur propre expérience de la pauvreté.

L'expérience acquise avec les premiers groupes de participants nous a appris que ce point doit rester un aspect particulièrement important au cours des années de suivi de la formation. Sinon, cet aspect de la formation est insuffisamment élaboré méthodologiquement et trop peu confronté à la réalité.

Une particularité de la formation réside dans le fait que l'évolution vers l'expertise par le vécu prend peu à peu forme à travers les diverses composantes de la formation. Ce point important est en principe à l'ordre du jour dans tous les cours et il peut adopter une forme concrète grâce à la présence d'experts du vécu dans chacun des cours.

6.5.2.1 Les cours techniques

Dans le cadre du présent ouvrage, l'approfondissement détaillé du contenu de chaque cours, comme nous l'avons fait pour l'année de base, nous entraînerait nettement trop loin. En règle générale, nous pouvons dire que le contenu des différents cours est déterminé sur base des deux questions fondamentales suivantes:

- Quelles sont les visions, les compétences et les attitudes dont doit disposer un expert du vécu?

- Quels sont les différents contenus de la pauvreté?

Grâce à cette approche, les organisateurs des cours sont en mesure de garantir que les contenus des différents cours fournissent également une contribution essentielle à la formation d'un expert du vécu et ils sont à même de déterminer, pour chaque cours séparément, l'essence des connaissances requises en fonction de l'expertise par le vécu.

Le fait d'axer autant que possible le contenu des matières enseignées sur la profession d'expert par le vécu permet aux participants de prendre conscience de leur pertinence par rapport à l'expertise par le vécu.

L'ensemble des cours techniques faisant partie de la formation de l'expert du vécu peut être regroupé en un certain nombre de catégories.

La catégorie psychologie. Cette catégorie est composée des divers cours traitant des questions psychologiques et pédagogiques. L'attention y est concentrée sur la face intérieure de la pauvreté. Les connaissances acquises doivent contribuer à une meilleure compréhension de l'histoire personnelle et de celle des autres.

Quelques éléments importants du contenu sont: la psychologie du développement et les théories d'attachement, la base de la réflexion systémique, la base de la réflexion conceptuelle et son approfondissement, la pratique de plusieurs aptitudes conceptuelles comme, par exemple comment appliquer le principe de la partialité multilatérale dans le cadre des entretiens.

La catégorie structures. Ici, les organisateurs s'axent sur la composante structurelle de la pauvreté et sur la politique menée en la matière. Les cours de Sciences sociales et de Droit font également partie de ce bloc.

Dans le cadre du cours de Droit, les participants assimilent une introduction au système juridique, appliqué à des problèmes auxquels les gens vivant dans la pauvreté peuvent être confrontés. Les principaux sujets sont entre autres: le système *pro Deo*, la protection de la jeunesse et la médiation en cas d'endettement. Une perspective historique du droit sur base des thèmes déjà cités est un angle d'approche important dans cette matière. Elle permet aux participants de comprendre que le système juridique n'est pas immuable. Elle montre que la société peut se transformer, ce qui est une donnée capitale dans la lutte contre la pauvreté.

Le cours de Sciences sociales débute par un résumé de l'histoire de la lutte contre la pauvreté, dans laquelle on situe la méthodologie de l'expert du vécu. Ensuite, le cours aborde un certain nombre de composantes structurelles de la problématique de la pauvreté, comme le droit au logement, le droit à la santé et ainsi de suite, le tout greffé sur des thèmes de l'actualité et lié aux aspects particulièrement vivants au sein du groupe de participants. Dans le cadre d'un tel thème, on consacre du temps tant à l'analyse des problèmes qu'à ce qu'en fait la société.

La catégorie communication. Celle-ci accorde une attention particulière à l'apprentissage théorique et pratique des aptitudes de communication importantes pour un expert du vécu. Les cours s'appuient sur les premières notions acquises par les participants au cours de la première année et approfondissent systématiquement un certain nombre de concepts théoriques pertinents, comme les 10 comportements typiques de la "rose des axes." Les éléments comme la dynamique de groupe sont également abordés.

Une grande attention est également accordée à l'entraînement en matière d'aptitudes de base comme écouter, poser des questions, observer, les formes de communication non verbale et ainsi de suite.

Une bonne maîtrise des aptitudes de communication est une condition absolue pour l'acquisition d'un certain nombre d'aptitudes typiquement liées à la fonction d'expert du vécu, comme le rôle d'interprète, la confrontation, l'interview. Le bloc communication crée également la base indispensable pour le développement d'un certain nombre d'attitudes qui s'avèrent très importantes dans le cadre de la profession d'expert du vécu.

La catégorie expression. Il s'agit ici des aptitudes d'expression socio-éducative abordées au cours des différentes années de formation. Ces cours remplissent une fonction de soutien sur un certain nombre de plans.

En premier lieu, ils offrent un soutien sur le plan de la constitution du groupe. Les cours permettent aux participants d'avoir entre eux des contacts totalement différents sur un certain nombre de plans. Ils leur offrent la possibilité de se découvrir mutuellement sous des angles très différents, ce qui stimule les processus favorisant la constitution d'un groupe soudé.

Ces cours offrent également un soutien concernant les attitudes de l'expert par le vécu. On ne peut être un bon expert par le vécu qu'à condition de développer une conscience suffisante de sa propre valeur. Les cours d'expression contribuent dans une large mesure à cette démarche. Les participants apprennent à se découvrir des qualités, à découvrir l'inconnu, à jouir des expressions artistiques et culturelles, par exemple à l'occasion d'une participation commune à une manifestation culturelle, et ainsi de suite.

Pour finir, ces cours représentent également un soutien dans le sens où le groupe s'entraîne autour d'un certain nombre d'aptitudes pouvant s'avérer utiles en vue de l'exercice de la profession d'expert du vécu. Il s'agit entre autres de l'aptitude à s'exprimer et à faire preuve de conscience de soi dans les positions qu'on adopte.

La catégorie intégration. Dans cette catégorie, nous trouvons un certain nombre de cours qui visent avant tout l'intégration, par les participants, des connaissances et aptitudes abordées dans le cadre des différentes matières du cours.

Les cours “Aptitudes spécifiques” et “Entraînement situationnel” sont des matières typiquement axées sur l’intégration, parce que les participants y apprennent à maîtriser des visions, des aptitudes et des attitudes directement liées à la pratique professionnelle. Cette démarche implique en outre des stages.

La cours d’Ethique a également un caractère d’intégration prononcé et c’est la raison pour laquelle il est situé à la fin de la formation. Dans le cadre de ce cours, les enseignants tentent de stimuler chez les participants une vision plus large en leur montrant et en leur faisant sentir que chacun voit les choses à sa manière et que la réalité a donc toujours plusieurs visages. Le cours est également très important dans le cadre de la création d’une vision claire de l’homme et de la société. Les participants ont à ce moment-là déjà acquis une vaste expérience dans le cadre des stages et, sur base de cette expérience, ils sont maintenant encouragés à étudier la vision qui est aujourd’hui la leur dans des domaines très variés, comme la pauvreté, le racisme, l’exclusion et ainsi de suite.

6.5.2.2 La pratique professionnelle

La formation d’expert par le vécu opte pour un démarrage lent des stages. A cet effet, l’ensemble des cours est surtout concentré dans la phase de départ de la formation, afin de libérer davantage de temps pour la pratique professionnelle à mesure que progresse la formation.

La pratique professionnelle a pour but d’établir des liens entre les connaissances acquises pendant les cours et leurs applications sur le terrain. Cette démarche vise en outre aussi un mouvement inverse. L’expérience qu’ils acquièrent pendant leurs stages leur fait prendre conscience de l’importance d’acquérir la meilleure formation possible et les participants tirent dès lors un plus grand avantage de la matière proposée.

Compte tenu du fait que les stages jouent un rôle primordial dans le processus d’élargissement de l’expérience de la pauvreté, les participants sont obligés de suivre des stages dans des environnements où ils entrent directement en contact avec des gens vivant dans la pauvreté. A ce stade, et justement parce que les stages ont pour but l’élargissement des expériences personnelles, il est toutefois impossible de leur confier une fonction d’expert par le vécu à un niveau de responsabilité.

Une attention particulière est accordée à la possibilité du choc des cultures que subissent les experts par le vécu en passant brusquement du statut de client à celui de collègue (accompagnateur). Cette possibilité est également prise en considération au niveau de l’organisation même. Si un tel effet de choc des cultures se produit au sein de l’organisation, elle doit être dûment préparée afin que l’expert par le vécu puisse effectivement y assumer son rôle d’expert par le vécu.

La règle veut que le participant change au moins une fois de site de stage au cours de sa formation. Ce principe repose sur le fait que les domaines

où l'expert par le vécu peut être mis au travail sont particulièrement variés et que d'énormes différences peuvent dès lors se manifester entre les organisations actives sur le terrain. En changeant de site de stage, le participant peut acquérir de l'intérieur une vision quelque peu plus large des possibilités.

Dans une première phase, le participant doit apprendre à connaître l'organisation au sein de laquelle il exercera sa fonction. A cette fin, la formation met dans une première période l'accent sur l'observation et le rapportage. Le but est que la fonction d'expert par le vécu soit ensuite assumée dans une mesure croissante. C'est la phase de la mise en pratique et de l'expérimentation.

La tâche de l'organisation consiste à chercher la place, la mission et la fonction appropriées de l'expert du vécu au sein du service, ceci en concertation avec le participant et avec le soutien des maîtres de stage. Cette démarche exige une attitude ouverte, tant de la part des salariés que des cadres et gestionnaires de l'organisation, sans oublier bien évidemment les efforts à faire dans ce sens par l'expert par le vécu en cours de formation.

Chaque année de formation a ses propres finalités en termes de pratique professionnelle, permettant ainsi d'élaborer une compétence sans cesse grandissante au fil des diverses années de la formation. Les organisateurs ont choisi de définir les objectifs à atteindre par année de formation, donc par groupe de deux semestres. Ce choix souligne une nouvelle fois le fait que le participant dispose d'un temps déterminé pour acquérir, exercer et consolider les compétences dont il doit prouver qu'il les maîtrise à la fin de chaque année de formation. Les diverses visites et évaluations de stage intermédiaires constituent alors d'excellentes occasions d'assurer le suivi du processus d'apprentissage du participant et de vérifier si l'acquisition et la maîtrise des compétences prévues progressent à un rythme satisfaisant.

L'évaluation finale de la pratique professionnelle est la tâche des maîtres de stage. Cela n'empêche pas que le participant et les responsables du site de stage soient impliqués dans cette évaluation, tant occasionnellement pendant qu'au terme du stage. Cette approche permet par la même occasion d'impliquer également l'attitude adoptée par le personnel du site de stage vis-à-vis du participant dans ce processus. Cette démarche peut influencer la vision que l'organisation a de l'expertise par le vécu et la façon dont elle accompagne du stagiaire dans ses activités.

Les aspects liés à l'attitude occupent une place importante dans le processus d'évaluation destiné à s'assurer si un participant fera un bon expert du vécu dans la pratique. Une personne incapable d'être à l'écoute des autres, qui adopte souvent une attitude accusatrice, qui s'avère incapable de se détacher de sa propre perspective et qui a tendance à se placer au-dessus des autres risque de se voir attribuer des notes insuffisantes pour la pratique professionnelle.

Il est par contre important que les participants qui adoptent une atti-

tude de recherche par rapport à des questions qui leur causent des difficultés bénéficient des opportunités nécessaires. Une attitude de recherche favorise souvent une évolution bénéfique sur un certain nombre de points. La tendance à écarter les aspects difficiles est le contraire d'une attitude de recherche et s'avère dès lors plutôt problématique. La prise de conscience par rapport à certains blocages et aux raisons de ces blocages démontre au contraire que le participant en question poursuit une attitude de recherche. En tant que maître de stage, il convient de prendre conscience du fait que chaque participant continue d'être confronté à un certain nombre d'éléments qui entravent sa démarche et qui peuvent influencer son fonctionnement en tant qu'expert par le vécu. Il importe alors de déterminer dans quelle mesure ces entraves sont déterminantes: ne remontent-elles que sporadiquement à la surface ou jouent-elles au contraire un rôle décisif dans chaque situation et dans chaque forme de communication ? Dans ce dernier cas, cet aspect pèsera lourdement sur la qualité de l'activité d'expert par le vécu, ce qui peut éventuellement se traduire par des notes insuffisantes pour la pratique professionnelle.

6.6 L'épanouissement des participants

Dans le cadre de la formation, les participants acquièrent un certain nombre de visions, d'aptitudes et d'attitudes dont ils ont besoin dans l'exercice de la fonction d'expert du vécu. Mais la formation exerce également des effets importants sur l'épanouissement personnel des participants.

Ce phénomène est lié au fait que la formation est particulièrement axé sur l'individu lui-même, surtout au début.

Quoi qu'il en soit, chaque participant qui a traversé avec succès le stade de la sélection et qui a réussi l'année de base témoigne d'une *grande force*. Nous voyons pourtant que les années de suivi amplifient encore cette force de façon considérable, dans ce sens que les participants sont mieux à même de canaliser leur énergie, la rendant ainsi nettement plus efficace.

Un certain nombre de participants savent déjà raisonnablement bien défendre leurs points de vue dès le début de la formation. Ils le font toutefois souvent d'une façon moins acceptable. A la fin de la formation, nous nous rendons compte que les participants ont appris à s'exprimer de façon acceptable et nous pouvons donc dire que les participants connaissent un épanouissement considérable en termes d'affirmation de soi dans le bon sens du terme, une affirmation appréciée de la société.

Sous l'influence de la formation, le niveau de *connaissance de soi-même* et de *prise en charge de soi-même* des participants s'amplifie considérablement. Là où nous nous rendons parfois compte, au début de la formation, qu'un participant ne dispose pas d'un niveau de prise en charge de soi-même suffisant pour, disons, prendre la tram ou le bus pour se rendre au cours, il n'est pas rare de voir à la fin de la formation ce même participant

déterminer avec une facilité déconcertante comment atteindre les coins les plus reculés du pays par les transports publics, par exemple pour fournir des informations concernant la signification du lien manquant dans la problématique de la pauvreté dans le cadre d'une journée de formation ou d'une journée d'étude.

Chapitre 7

Fonctionnement

7.1 Introduction

La méthodologie d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale a suscité des attentes considérables, dans une très large mesure parmi les personnes vivant dans la pauvreté et les experts par le vécu eux-mêmes.

“La formation changera beaucoup de choses dans le secteur. J’en suis convaincu. L’accès dont nous bénéficions auprès des gens vivant dans la pauvreté en tant qu’experts par le vécu, les entretiens ouverts et approfondis que nous pouvons avoir avec eux, la confiance qu’ils témoignent à notre égard, sont des atouts importants. Et il est clair que nous réussissons également à notre tour à avoir une grande confiance en eux. J’ignore les tenants et aboutissants exacts de ce phénomène, mais je sais par contre que nous sommes reconnus comme étant des leurs.”¹

Les premières expériences des experts par le vécu sur le terrain démontrent que leurs interventions peuvent faire une différence essentielle dans la pratique quotidienne de la lutte contre la pauvreté. Voici quelques constatations marquantes:

- L’assistance épouse mieux les besoins réels des pauvres. Cet effet s’exerce également sur les autres instruments de la lutte contre la pauvreté.
- Les blessures, l’incompréhension et les interventions d’assistance inefficaces ont été réduites.
- Les faces cachées mutuelles ont été rendues apparentes.

¹Les citations dans ce chapitre ont été puisées dans des entretiens avec des experts du vécu, leurs collègues et leur encadrement.

- Une lutte plus efficace et plus humaine contre la pauvreté s'avère possible.

7.2 La valeur de la méthodologie

Même si l'apport des experts du vécu dans le travail de tous les jours réside dans une série de petites choses peu spectaculaires, il s'avère qu'il a une signification particulièrement profonde. Nous approfondirons ci-dessous plusieurs facettes de la valeur de la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale.

7.2.1 Contact avec le groupe cible

Il est remarquable de constater dans quelle mesure les experts du vécu sont capables de ressentir les besoins des personnes vivant dans la pauvreté, de faire transparaître cette compréhension dans leur comportement et donc de contribuer ainsi à un contact *plus approfondi* avec ces personnes.

“Nous remarquons avec quelle rapidité les experts du vécu gagnent la confiance des clients. Ils entretiennent entre eux des contacts aisés et spontanés et ils se retrouvent d'une façon qui nous est totalement étrangère. Le fossé, dont nous connaissons l'existence théorique, devient apparent et ce phénomène peut s'avérer décevant pour nous. Nous nous sentons parfois très concernés par un client et nous avons le sentiment de bien ressentir sa façon de réfléchir et de réagir, mais, lorsque nous observons ensuite l'expert par le vécu, nous nous rendons compte que ses contacts sont d'un tout autre ordre.”

Au sein de certaines organisations, ce contact avec le groupe cible est perçu comme étant la contribution la plus importante de l'expert par le vécu et ce dernier bénéficie de tout l'espace de manœuvre nécessaire pour faire son travail dans ce contexte.

“La qualité de l'expert du vécu réside dans le fait qu'il a accès à certaines personnes, à certaines maisons, alors que ses collègues se trouvent devant une porte close. Les gens défavorisés ressentent que l'expert par le vécu les comprend mieux et s'adapte mieux à eux. Le rôle de l'expert par le vécu réside donc surtout dans le fait qu'il contribue à aider les gens à renouer les contacts avec un certain nombre de choses de leur environnement.”

En comparaison de l'expert du vécu, il est remarquable de constater dans quelle mesure l'expert formé reste à la surface des problèmes dans ses

contacts avec le groupe cible et ceci malgré les meilleures intentions du monde. Nous remarquons également que l'expert par le vécu approfondit nettement plus la situation et acquiert ainsi une bonne vision de ce que représente réellement telle ou telle chose pour la personne concernée.

“A un moment donné, je suis entré en contact avec un homme qui vivait une situation financière absolument catastrophique. J'ai réussi à découvrir qu'il n'avait plus le moindre revenu depuis plusieurs mois, parce qu'il était trop honteux pour introduire ses cartes de pointage de chômeur. Il s'imaginait qu'on allait le considérer comme un profiteur, chose qu'il voulait éviter à tout prix. Je me suis donc rendu avec lui au bureau de pointage pour remettre ses cartes dûment cachetées. Mais je lui ai également parlé et je lui ai expliqué que l'allocation de chômage est un droit établi pour une personne qui perd son emploi, lui permettant ainsi de vaincre sa honte à ce propos.”

Un expert formé risque également d'avoir tendance à donner aux événements des interprétations puisées dans son propre cadre de référence. Il peut également être tenté de renier au groupe cible le droit de choisir ses propres solutions, simplement parce qu'il estime, lui, qu'elles ne conviennent pas.

“En tant qu'assistants, nous sommes souvent confrontés à d'autres idées, valeurs et normes dans nos contacts avec le groupe cible. Il s'agit alors de peser le pour et le contre et d'évaluer la façon d'aborder ces idées, ces valeurs et ces normes dans le cadre de l'accompagnement.”

Il est remarquable de constater dans quelle mesure l'expert du vécu obtient des gens vivant dans la pauvreté des masses d'informations qui nous restent cachées en notre qualité d'experts formés.

“En ma qualité d'expert du vécu, je suis souvent confronté à des personnes menacées de suspension par l'ONEm (*Office national de l'Emploi*). Il s'avère souvent que les choses en sont arrivées là suite à des circonstances dont nos services n'ont absolument pas connaissance. J'essaie alors d'acquérir la vision la plus complète de ces circonstances et de veiller à ce que ces personnes ne soient finalement pas suspendues pour ce type de problèmes.”

L'expert par le vécu s'y entend également à merveille pour inciter les gens à développer eux-mêmes des solutions et pour reconnaître leurs *compétences* lorsqu'il s'agit de la réalisation de ces solutions. L'un de ses points forts consiste aussi à activer les possibilités qu'il devine profondément enfouies chez ses interlocuteurs et à favoriser leur développement.

“L’expert par le vécu peut partager ses expériences avec le client et c’est ainsi qu’il réussit à établir un lien avec lui. Il peut ainsi occuper une place bien précise entre le client et l’assistant social. Cette présence rassure souvent les clients au cours des entretiens. L’expert du vécu réussit également à assister les clients dans la recherche de ce qui est leur propre part des tâches et ce qui revient à d’autres. L’une des forces de l’expert du vécu consiste à stimuler les forces qui sommeillent dans l’esprit du client. Il a très fréquemment recours à un feedback positif.”

Très souvent, cette différence en termes d’effets n’est pourtant pas facile à démontrer et elle n’est souvent apparente que pour ceux qui ont assisté aux changements et pour ceux qui sont en mesure de remarquer les éléments cruciaux. Pour pouvoir les distinguer, il s’agit en effet avant tout d’adopter une attitude d’ouverture. Dans un contexte où l’on ne perçoit pas la différence et où l’on ne comprend pas sa signification, il est parfois difficile pour l’expert du vécu de créer l’espace nécessaire et de prendre le temps requis pour permettre l’établissement d’un bon contact avec le groupe cible.

Le contact avec le groupe cible ne constitue pas seulement une facette essentielle de l’expertise par le vécu pour les organisations. Ce contact est aussi essentiel pour les experts du vécu eux-mêmes:

“Lorsqu’on travaille avec des personnes vivant dans la pauvreté, on ressent constamment que celles-ci ont besoin de vous.”

Sans ce contact avec le groupe cible, le travail en tant qu’expert par le vécu devient nettement plus difficile. Le rôle de l’expert par le vécu consiste alors avant tout à analyser la situation, à formuler des hypothèses, à introduire des possibilités d’intervention, à formuler des conseils, des suggestions, des recommandations, des critiques et ainsi de suite. L’apport des experts du vécu peut également s’avérer particulièrement précieux dans ce contexte. Mais le travail a un tel niveau d’abstraction, lorsque les interventions ne s’accompagnent pas de contacts avec le groupe cible, porte en lui le danger de voir se perdre une grande partie de la profondeur que l’expert par le vécu tente d’introduire dans ses propos.

7.2.2 De nouvelles valeurs

L’apparition des experts du vécu sur le marché du travail signifie un énorme pas en avant dans l’acceptation d’un certain nombre de valeurs, qui gagnent peu à peu en importance, mais dont la signification n’est pas encore perçue clairement au sein de notre société. Voilà pourquoi il est logique qu’on se heurte régulièrement à des limitations lorsqu’on part de ces valeurs.

Par exemple: lorsqu'on est ouvert aux gens vivant dans la pauvreté, comme l'est un expert par le vécu, on remarque que ceux-ci viennent vers vous avec toute une série de problèmes graves, qui prennent la forme typique d'un enchevêtrement chaotique. L'une des possibilités consiste alors à prendre tout le temps nécessaire pour les accompagner et faire un bout de chemin avec eux. Le manque de temps et la pression liée aux très nombreux cas ne permettent toutefois pas un tel investissement de temps. Notre prestation de services est en outre organisée de telle façon que les interventions se limitent à aborder une problématique partielle spécifique, comme par exemple le logement, le chômage ou autre chose. Face à un enchevêtrement chaotique, nos services s'avèrent nettement moins performants. Cette situation révèle que la façon dont est actuellement structurée l'offre en termes de services d'assistance n'épouse pas réellement les besoins des personnes vivant dans la pauvreté. La présence d'un expert par le vécu ne peut pas seulement permettre aux services d'acquérir une meilleure compréhension de ces besoins, mais peut également leur offrir l'espace de manœuvre requise pour avancer d'un pas dans ce domaine.

“Un très grand nombre des personnes que nous rencontrons ont des problèmes financiers ainsi que d'autres problèmes, qui sont en fait à la base de leur incapacité de travailler. En tant qu'expert du vécu, j'ai la possibilité de tenter de chercher des solutions à ces problèmes ensemble avec elles. J'ai par exemple la possibilité de les accompagner au CPAS, de les aider dans la recherche d'un logement social, etc.”

Une autre facette de l'harmonisation entre la demande et l'offre en termes d'assistance est la façon dont est élaborée la relation d'assistance. Un assistant professionnel a appris à maintenir une distance professionnelle entre le client et lui-même. Un expert du vécu adopte souvent une autre attitude dans cette démarche, parce qu'il sait que ce pauvre vient en premier lieu vers lui en tant qu'être humain et qu'il veut lui aussi être traité d'abord et avant tout comme un être humain.

“En fait, un expert du vécu s'occupe énormément des principes les plus évidents, qui sont pourtant violés avec une régularité déconcertante. Il doit mener un combat incessant pour les droits les plus fondamentaux de ses clients. C'est ainsi qu'une famille, qui n'est plus accompagnée par nos services depuis longtemps, continue de faire appel à moi pour l'assister dans ses contacts avec d'autres services. Ces gens sont très souvent confrontés au fait que divers services n'écoutent pas ou ne veulent pas écouter ce qu'ils ont à dire. Écouter ce que quelqu'un a à dire est pourtant la moindre des choses, non?”

Cet exemple nous amène à une autre signification possible de l'expertise par le vécu. Les experts du vécu sont très sensibles à l'injustice. Chaque fois

qu'un expert par le vécu est confronté à une injustice, il ressent le besoin irrépressible de l'approfondir, même si la situation injuste en question ne fait pas partie des compétences du service où il exerce sa fonction. Pour l'expert du vécu, le fait de ne pas réagir contre l'injustice revient à ne pas se mettre du côté du pauvre. L'expert du vécu est très régulièrement confronté à des situations d'injustice et à des personnes incomprises.

“Mon rêve est de voir un jour les experts du vécu de différents services unir leurs forces. Alors, nous réussirons peut-être à attirer l'attention sur des formes d'injustice à grande échelle et à nous y attaquer. Je pense par exemple au fait que des patients puissent se voir réclamer un acompte lors d'une hospitalisation.”

Le fait de voir des besoins de gens vivant dans la pauvreté auxquels on ne satisfait pas ou auxquels le propre service n'est pas en mesure de satisfaire, comme le formule si souvent un expert formé, est très difficile à accepter pour un expert du vécu, parce qu'il vit personnellement ces situations *comme des injustices et des formes d'exclusion*. Un expert formé, par contre, n'est généralement pas tenté d'approfondir des situations pour lesquelles il n'est pas compétent en vertu de sa fonction. Les responsables d'un service perçoivent également le fait d'aller au-delà des limites de leurs propres compétences comme une démarche impensable. Un expert du vécu éprouve de son côté de grandes difficultés à se résigner, parce qu'une telle attitude lui apparaît comme distante et non-concernée.

“Lorsque nous sommes confrontés à une demande d'assistance qui ne cadre pas dans nos compétences, nous la dirigeons vers un autre service sans apporter nous-mêmes la moindre aide. Dans cette démarche, nous sommes régulièrement confrontés à des lacunes dans les systèmes d'assistance. Suite à l'existence de listes d'attente, les gens ne parviennent pas à contacter dès la première fois les services d'assistance compétents et ne bénéficient donc d'aucune assistance dans l'immédiat. Ils sont dès lors abandonnés sur le bord de la route. Je perçois une grande indignation à ce propos chez l'expert du vécu. Il est confronté ici aux limites du service. Ce dernier est d'avis que l'expert devrait abandonner l'idée qu'il faut en toute circonstance aider tout le monde, quelle que soit la nature de l'assistance demandée.”

Dans ce contexte, il est clairement question d'une différence de perspective. La tension existant entre l'approche de l'expert du vécu et l'approche telle qu'elle existe généralement au sein des services d'assistance illustre une nouvelle fois dans quelle mesure la prestation des services n'est pas encore parfaitement adaptée à la façon dont les gens vivant dans la pauvreté vivent leur situation problématique.

Dans sa fonction, l'expert par le vécu fait donc appel à un certain nombre de valeurs qui s'avèrent cruciales pour le groupe cible des personnes vivant dans la pauvreté, des valeurs qui certes ne sont pas totalement étrangères aux services d'assistance traditionnels, mais qui ne sont généralement pas suffisamment soulignées par ces derniers.

7.2.3 Qualités de l'expert du vécu

Dans ce cadre, nous commenterons de façon un peu plus approfondie deux facettes de la valeur possible des interventions de l'expert du vécu. Il est bien entendu évident que la présence et l'apport d'un expert par le vécu peuvent être perçus comme étant précieux sous bien d'autres aspects, tant dans le domaine des *interventions auprès des clients* que lorsqu'il s'agit d'*évaluer le fonctionnement* de l'expert formé.

“En tant qu'expert par le vécu, j'essaie toujours de me mettre à la place du client et je tente de comprendre comment le client perçoit la situation. C'est à partir de cette position que je m'adresse aux collègues de mon équipe.”

L'expert par le vécu peut entre autres contribuer à la perception de choses *auxquelles l'on ne s'était jamais arrêté par le passé*, mais qui peuvent fournir des résultats concrets.

“L'expert du vécu a clairement son propre angle d'approche. Il introduit dans la discussion des éléments auxquels nous restions aveugles dans le passé. Il réussit en outre à formuler des hypothèses innovatrices dans les dossiers des clients.”

L'intervention d'un expert du vécu offre aussi l'occasion d'acquérir une *vision nettement plus approfondie* de ce que peut représenter le contenu concret de la *fonction d'expert du vécu*.

Il ressort des contacts sur le terrain que les experts par le vécu remplissent généralement leur fonction d'une façon *particulièrement qualitative*. On constate qu'un expert par le vécu adopte surtout une attitude de recherche, qu'il fait preuve d'une grande ouverture d'esprit par rapport au feedback, qu'il est tenté de vérifier si sa perception concorde avec la réalité et qu'il est très performant dans l'application des aptitudes de communication.

“Celui qui suit la formation d'expert du vécu développe de nombreuses aptitudes de communication, comme ne pas se laisser guider par les apparences extérieures, être à l'écoute, laisser parler l'autre, montrer qu'il écoute en adoptant un langage corporel approprié, résumer les faits de temps à autre, afin que l'autre se rende compte qu'il a été écouté, et ainsi de suite.

La patience qu'il a appris à déployer est également une aptitude importante. Elle permet de réfléchir à ce qui se dit et à relativiser les choses, afin d'éviter de réagir instantanément sur base de ses seuls sentiments. Ces aptitudes de communication étaient à l'origine des notions acquises, mais entre-temps elles sont devenues des habitudes."

L'expert du vécu réussit à introduire dans les discussions d'équipe des choses qui l'ont touché dans son action quotidienne. Il est également en mesure de faire entendre sa *voix critique*, sans pour autant être perçu comme menaçant.

"Nous remarquons que l'expert du vécu nous interroge sur de nombreux plans: à propos de nos actions, des buts que nous poursuivons, des règles que nous appliquons, des questions que nous percevons comme moins évidentes et ainsi de suite. Cet aspect de la collaboration n'est pas toujours facile à gérer, mais nous acceptons ces interrogations, parce qu'elles sont formulées avec respect pour l'autre."

L'expert du vécu est souvent aussi perçu comme quelqu'un qui pose constamment des questions à propos du pourquoi et du comment des choix que le service fait ou a fait dans le passé. L'une des forces de l'expert par le vécu consiste à constamment s'interroger sur la vision et l'approche.

L'apport de l'expert du vécu est généralement perçu comme étant *complémentaire*.

"L'expert par le vécu nous apporte une autre façon de réfléchir, une autre façon de regarder le client, que nous pouvons ajouter à notre mode de travail actuel. Nous pouvons dire en fait que nous nous complétons mutuellement, sans qu'il ne soit nécessaire de livrer un combat pour savoir qui a raison ou qui se rapproche le plus de la vérité."

Il est généralement admis que l'expert par le vécu tente d'interpréter la *perspective du client*, sans pour autant entrer en conflit avec les collègues avec lesquels il collabore. Ceci est possible étant donné que l'expert par le vécu est capable de faire preuve de compréhension pour l'approche de *l'expert formé*, tandis qu'il introduit son propre apport en s'appuyant sur la position du client et en posant des questions à partir de cette position.

"En tant qu'expert du vécu, j'essaie d'établir un lien entre le client et l'accompagnateur. Je prends parfois conscience du fait que l'accompagnateur définit d'autres priorités que le client. Je tente alors de veiller à ce que les priorités du client puissent également être formulées et deviennent ainsi apparentes."

Les accompagnateurs sur le terrain signalent que l'expert par le vécu est à même d'introduire des visions des clients sur base de ses propres expériences, mais non pas de sa histoire individuelle. Grâce à cette approche, nous pouvons acquérir une vision plus approfondie de la situation, tout en respectant *l'histoire personnelle du client*.

“Il est clair que l'expert par le vécu a appris à continuer de ressentir ses propres émotions et à collaborer en respectant le point de vue des autres. C'est ce qui fait sa force dans son rôle d'interprète: lorsque quelqu'un essaie d'exprimer un sentiment, il réussit à l'aider à le formuler clairement.”

Finalement, les hommes de terrain soulignent le fait que les experts par le vécu savent souvent combiner un engagement énorme et une approche tranquille, qu'ils savent se positionner vis-à-vis de toutes les parties et qu'ils sont en mesure de corriger leurs propres visions et méthodes si le besoin s'en fait sentir. Ces qualités se manifestent également dans le cadre de la collaboration.

“L'expert par le vécu est en mesure de collaborer en souplesse avec diverses personnes au sein de l'organisation et il est remarquable de constater dans quelle mesure il s'adapte chaque fois à chacun d'eux.”

7.2.4 Signification pour l'expert formé

La collaboration avec un expert du vécu peut s'avérer très précieuse et enrichissante pour l'expert formé, quel que soit le modèle de collaboration appliqué. Les chances d'assister à de réels échanges approfondis varient pourtant en fonction du modèle utilisé. C'est principalement la formule du travail en tandem qui peut créer de réelles opportunités de voir l'expert formé développer une meilleure vision de son propre fonctionnement sous l'influence d'une collaboration avec un expert du vécu, apprendre à découvrir les faces cachées de ses interventions et réussir à progresser dans son propre processus de libération.

Quoi qu'il en soit et quel que soit le modèle de collaboration, l'expert formé ressent la coopération avec un expert par le vécu comme étant favorable pour acquérir une *connaissance plus approfondie de la problématique de la pauvreté*.

“L'expert par le vécu parvient très bien à vivre la situation du client. Il perçoit et comprend souvent la communication non-verbale intervenant dans les entretiens, de sorte qu'il est en mesure de m'apporter par après des éclaircissements. Grâce à cela, les choses prennent parfois une tout autre signification ou peuvent être plus facilement replacées dans leur contexte.”

Les experts formés indiquent en outre que l'on apprend ainsi à voir la problématique dans un cadre plus large. La collaboration avec un expert par le vécu se traduit également par une attention plus soutenue pour la *perception du client* dans le cadre de la prestation des services.

“A l’occasion des réunions d’équipe, j’ai constaté que tout ce que le client a raconté à son accompagnateur individuel a effectivement pu être abordé dans le cadre de la réunion d’équipe. J’ai alors posé la question de si le client était bien au courant de cette façon de procéder. J’ai également demandé s’ils savaient comment les clients perçoivent cette procédure. C’est parce que j’ai posé ces questions que l’on s’est mis à réfléchir à cet aspect et que l’on a finalement été amené à admettre que l’on ne savait pas. La méthode avait toujours été considérée comme une évidence à laquelle personne ne s’était jamais arrêté.”

Les experts formés ressentent que l’expert par le vécu peut les inciter à réfléchir sur leur propre approche et qu’il peut également les stimuler à remettre en question ce qu’ils ont jusque là toujours considéré évident.

“Je crois que ma tâche d’expert du vécu consiste à être vigilant à tout moment, afin de pouvoir aider les assistants à observer les choses sous un angle différent et à repousser leurs limites.”

Compte tenu du fait qu’ils se rendent compte que les experts par le vécu travaillent sur base de leur propre expérience, les experts formés prennent en outre conscience du fait qu’il peut aussi s’avérer judicieux de se découvrir dans une plus large mesure dans l’exercice de leur propre fonction.

Finalement, les travailleurs sur le terrain indiquent que l’apport des experts du vécu peut donner un plus grand sentiment de certitude à leurs collègues lorsqu’ils transmettent les signaux aux niveaux de responsabilité.

“Les contacts avec les clients avaient appris à l’expert par le vécu l’existence de nombreux problèmes entre les habitants d’un complexe de logements sociaux donné. Nous avons abordé ce problème et cette intervention s’est soldée par la constitution d’une assemblée des habitants.”

7.2.5 Signification pour les clients

Les services remarquent que l’apport des experts du vécu peut exercer une influence positive sur le client et l’accompagnement du client. Le seul fait d’être épaulé par un expert par le vécu, qui aurait pu être un client sous d’autres circonstances, entraîne souvent l’apparition d’interventions *plus fortement axées sur le client*.

“Nous remarquons parfois qu’il faut consentir des efforts considérables pour se comprendre, parce qu’un assistant social et un expert du vécu utilisent des langages différents et partent d’une perspective totalement différente. Maintenant que nous prenons conscience de ce fait, nous nous posons parfois la question s’il ne serait pas possible que nos clients éprouvent également de grandes difficultés à nous comprendre. Mais, vraisemblablement pour ne pas paraître impolis, ils hochent la tête et prétendent avoir tout compris. Dans ce contexte, nous pensons par exemple aux entretiens dont nous sortions avec une impression très positive, alors que par après il s’avérait que le client ne faisait presque rien de ce qu’on avait convenu. Dans certains cas, il nous est arrivé d’en conclure que le client faisait vraisemblablement preuve de mauvaise volonté.”

Les services remarquent que le fait que l’expert par le vécu travaille sur base de ses *expériences personnelles* contribue à renforcer le lien avec les clients et à donner un peu plus d’espace de manœuvre à ces derniers.

“Il est clair que les clients sont interpellés par l’expérience personnelle de l’expert du vécu. Les clients ont en effet souvent l’impression que les assistants sociaux ne les comprennent pas: ‘ils ne savent pas ce que c’est, ils ne l’ont pas vécu.’ Il s’agit aussi souvent de l’énième assistant auquel ils sont confrontés. Les entretiens entre les experts du vécu et les clients débouchent parfois sur une ouverture, un point départ, dans le processus d’assistance.”

Il s’avère que les clients se sentent *interpellés, entendus et compris* par l’expert du vécu et font souvent appel à eux.

“Un client m’avait demandé de l’accompagner à la caisse de maladie-invalidité pour un problème. Au guichet, j’ai posé régulièrement des questions à l’employé: ‘Qu’en est-il exactement ? Là, je ne comprends pas très bien. Pourriez-vous m’expliquer cela encore une fois?’ J’ai également posé régulièrement au client que j’accompagnais la question si tout était clair pour lui. Lorsque nous sommes sortis, il m’a dit: ‘Je suis très heureux que vous m’ayez accompagné. Au départ, je ne comprenais absolument rien’.”

Nous constatons que l’expert du vécu réussit souvent à établir une forte relation de confiance avec le client. Les services remarquent également dans quelle mesure un expert par le vécu est particulièrement performant lorsqu’il s’agit de détecter chez les clients le sentiment d’être incompris. Nous remarquons finalement la grande capacité de l’expert du vécu à faire

appel aux *forces positives* du client et à stimuler les clients à entreprendre des *actions positives*.

“L’expert par le vécu nous fait prendre conscience de l’importance d’un regard positif et respectueux sur le client, d’avoir des yeux pour les aspects positifs des gens au lieu de les condamner trop rapidement.”

Sur le terrain on se dit touchés par le fait que l’expérience personnelle, complétée d’une observation attentive, permet à l’expert du vécu d’apprendre à connaître très rapidement les nouveaux client. Mais l’expert par le vécu prend également sur lui d’introduire la *voix du client* au sein de l’organisation et de donner une signification à cette voix.

“Au cours des réunions d’équipe, je dis souvent: ‘Je suis payé pour fournir un contrepoids.’ Je n’éprouve dès lors aucune difficulté à jouer mon rôle d’expert du vécu et à interpréter la voix de la famille. J’essaie également de veiller à la façon dont les intervenants parlent des clients au cours des réunions d’équipe.”

C’est par le biais de l’apport des significations des clients que l’expert par le vécu stimule en outre l’organisation à *aborder différemment* l’accompagnement des clients.

“L’expert par le vécu est très respectueux envers les clients et il fait preuve d’un degré d’acceptation très élevé par rapport à eux. Ce point est très important pour nous, car nous le percevons comme une façon de donner une forme concrète à la notion de renforcement des moyens personnels d’action dans la pratique.”

Là où les assistants sociaux travaillent en tandem avec des experts par le vécu, ils signalent que l’une des grandes forces de ces derniers réside dans leur capacité de sentir à quel moment précis ils doivent intervenir de façon active.

7.2.6 Signification pour l’organisation

La valeur de l’expert du vécu, qui n’est pas toujours facile à concrétiser dans la pratique, est liée au fait que la perspective de l’expert par le vécu ne s’avère pas seulement précieuse pour les clients et pour les collègues qui collaborent directement avec l’expert lui, mais également pour l’organisation dans son ensemble et pour la façon dont celle-ci fonctionne et est structurée.

Il arrive que l’expert par le vécu ait l’impression d’avoir à mener un double combat, se sentant obligé de convaincre non seulement ses collègues

de la valeur de sa perspective, mais également les responsables de l'organisation, alors que l'essence de sa formation ne consiste pas à apprendre comment réfléchit une organisation et comment ce mode de réflexion se traduit en une culture organisationnelle.

L'expert par le vécu peut pourtant faire un travail utile au sein de l'organisation. Son rôle consiste très souvent à mettre le doigt sur des évidences et des préjugés, et à formuler des conseils permettant de mieux atteindre le groupe cible.

Par exemple: l'expert par le vécu remarque souvent que l'organisation est prête à reconnaître l'émancipation des pauvres à un niveau abstrait, mais qu'elle éprouve des difficultés à traduire cette vision des pauvres en une approche constructive lorsqu'il s'agit d'un individu concret, qui mène un combat concret contre l'injustice concrète qu'il subit dans sa situation concrète: le pauvre est alors souvent défini comme étant brutal et difficile. L'expert du vécu peut donc certainement contribuer à ce qu'une organisation soit peu à peu imprégnée d'une *autre vision* de la problématique de la pauvreté et à ce qu'elle adapte son *approche* en conséquence.

La valeur de la fonction d'expert par le vécu a d'ailleurs un impact plus large et nous n'en voulons pour preuve que le fait que des organisations certes apparentées, mais malgré tout externes, commencent peu à peu à faire appel à l'expertise de l'expert du vécu. Ce dernier perçoit souvent la collaboration avec ces organisations comme étant plus simple que les efforts de changement au sein de sa propre organisation: il s'y rend, fait ce qu'il a à faire et repart. Au sein de sa propre organisation il est par contre confronté en permanence aux points qu'il souhaite voir changer.

7.2.7 Signification sous l'optique du lien manquant

Dans le cadre de son travail concret, nous pouvons constater que l'expert du vécu est un auxiliaire précieux, qui peut fournir une contribution spécifique à des facettes très diversifiées du fonctionnement d'une organisation et qui peut contribuer à une amélioration qualitative de la prestation des services.

En essence, cette signification de l'expert par le vécu peut être ramenée à son rôle essentiel qui consiste à combler le fossé du lien manquant.

“Je perçois l'expert du vécu comme un auxiliaire pouvant m'apporter une aide énorme en tant qu'interprète de la voix du pauvre. Il m'aide à comprendre le mode de communication du client. Ses efforts placent parfois le dossier sous un éclairage fort différent. L'expert du vécu réussit à dévoiler les sentiments et les schémas de vie des gens vivant dans la pauvreté et à formuler leurs besoins et leurs intérêts. Il constitue dès lors un appui considérable qui parvient à éclaircir des situations parfois très complexes. Il n'hésite pas non plus à attirer l'attention

sur certains préjugés que j'entretiens et à les aborder en toute franchise."

Pour pouvoir remplir ce rôle, l'expert par le vécu doit clarifier son propre monde aux yeux de l'expert formé et apprendre à connaître à son tour le monde de ce dernier. C'est par le biais de ce processus de découverte des mondes réciproques que le tandem peut nouer le dialogue entre le monde du pauvre et celui du non-pauvre. Au début de la collaboration, cette *énorme différence* entre les deux mondes occupera très nettement le devant de la scène. L'accent est alors placé sur le grand fossé que creuse la pauvreté.

"Il est remarquable de constater à quel point nous sommes tentés, nous les experts par le vécu, de rechercher la face intérieure de quelqu'un et dans quelle mesure les autres se laissent guider par des aspects extérieurs."

Plus tard dans ce processus, nous voyons alors se développer une image réciproque nettement plus nuancée du monde de l'autre. L'image même de la pauvreté peut alors devenir beaucoup plus nuancée. Le fait de se voir comme un pauvre et un non-pauvre prend de plus en plus l'allure d'un cliché. Les deux parties s'observent au contraire en premier lieu comme étant deux personnes différentes, qui ont chacun leur histoire spécifique. Cette évolution libère à son tour la voie pour une approche plus *nuancée* du concept du lien manquant.

La collaboration avec un expert du vécu autour du thème du lien manquant implique donc la nécessité absolue d'introduire au sein de l'organisation une *forme de communication spécifique* et une plus grande *sensibilité par rapport à la signification de l'histoire de chacun*. Cette démarche permet à l'organisation d'acquérir de l'expérience dans ce domaine et à donner à ces facettes une place plus dominante dans l'ensemble de son fonctionnement. Nous voyons comment, au lieu de rester accrochées à l'idée d'une séparation stricte entre le monde professionnel et la vie privée personnelle, certaines organisations développent une plus grande sensibilité par rapport au fait que les expériences personnelles jouent un rôle dans l'exercice des tâches professionnelles et peuvent ainsi soutenir la qualité des actions professionnelles, tout comme elles peuvent cependant entraver cette qualité. Sur base d'une motivation professionnelle, l'organisation peut alors accorder une plus grande attention aux aspects personnels. Dans ce sens, nous pourrions dire que l'expert par le vécu crée entre autres une ouverture permettant d'introduire une plus grande humanité au sein de l'organisation.

Dans l'optique du lien manquant, il s'avère donc que l'expert par le vécu est à même de donner les impulsions nécessaires pour corriger le regard que l'organisation porte sur ses propres actions professionnelles. Nous constatons aussi souvent que l'introduction d'un expert par le vécu stimule une *réflexion concernant les structures organisationnelles et la culture organisationnelle*. C'est ainsi qu'une organisation importante a introduit dans

ses rangs un expert du vécu dont la tâche principale consiste à remplir une fonction de consultance pour les différentes entités de l'organisation, qui fonctionnaient de façon très autonome en tant que petites équipes indépendantes. Après un certain laps de temps, les responsables de l'organisation ont été obligés de constater que cette fonction de consultance stagnait et ne parvenait pas à décoller. Une étude destinée à rechercher les explications possibles à ce phénomène a démontré qu'au sein de l'organisation il y avait peu de concertation et qu'il n'y avait aucune culture de réflexion critique sur son propre fonctionnement.

Dans un autre exemple, un expert par le vécu a réclamé l'aide de l'organisation De Link parce qu'il avait le sentiment de ne pas trouver les points de départ nécessaires pour l'exercice de sa fonction. Dans toutes les tentatives entreprises, il avait l'impression de se heurter à un mur. Vu de l'extérieur, les responsables de l'association De Link ont clairement constaté dans quelle mesure cette impuissance était due à de nombreuses difficultés structurelles au sein de l'organisation. Mais compte tenu du fait que l'expert par le vécu focalisait tellement son attention sur le fait qu'il rencontrait systématiquement des blocages et que l'organisation ne pouvait pas ou ne voulait pas remettre son propre fonctionnement en question, personne ne s'était rendu compte des perspectives immenses que pouvait offrir cette collaboration.

Il est clair que l'intervention d'un expert du vécu peut contribuer à une amplification de la qualité de la prestation de services. Elle offre par la même occasion des possibilités de développement pour l'ensemble de l'organisation. Le fait de saisir ou non ces opportunités reste un défi important. Un certain nombre de conditions doivent être remplies à cet effet.

Une condition importante réside dans le choix d'un encadrement approprié pour l'expert du vécu et son collègue formé, afin que le service puisse pleinement profiter de la valeur de la méthodologie.

Mais le plus important reste l'*ouverture d'esprit et l'attitude de recherche* de tous les collaborateurs de l'organisation. Des solutions peuvent toujours être trouvées si une telle ouverture d'esprit existe réellement. A condition de satisfaire en permanence à ce besoin d'ouverture, une organisation peut être certaine qu'elle réussira également à remplir les autres conditions qui feront que l'intervention d'un expert du vécu sera pleinement couronnée de succès. Il va de soi que cette démarche pourra rencontrer des difficultés, mais celles-ci ne doivent pas nécessairement être perçues comme négatives. Les processus de recherche intense peuvent également se traduire par des moments de croissance intenses pour une organisation.

7.3 Pièges et défis

La méthodologie d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale est nouvelle. Nous constatons pourtant qu'elle a déjà prouvé sa valeur. Compte

tenu du fait qu'il s'agit d'une nouvelle méthodologie, les organisations sont souvent encore obligées de chercher comment donner un contenu réaliste à la fonction d'expert du vécu, et de trouver des formes de collaboration efficaces et un bon encadrement organisationnel. Une attitude de recherche s'avérera très utile pour accepter les défis inévitables et pour éviter que l'on ne soit définitivement pris dans l'un ou l'autre piège.

7.3.1 La fonction d'expert par le vécu

À la lecture des paragraphes précédents, le lecteur attentif aura d'ores et déjà compris que ce serait une erreur d'attribuer les effets perçus à la seule personne de l'expert du vécu et de ne pas prendre conscience de l'importance du dialogue et de la coopération.

En projetant de façon trop simpliste la plus-value réalisée sur la personne même ou la fonction de l'expert du vécu, on risque en effet d'être confronté à des effets pervers. On pourrait être tenté de percevoir l'expert du vécu comme celui qui sait, qui vient expliquer comment aborder les choses et qui doit aussi les réaliser par-dessus le marché.

Quoi qu'il en soit, le travail d'expert par le vécu est une mission difficile et le danger de voir des attentes mal interprétées ou trop élevées déboucher sur une surestimation des possibilités est réel, obligeant ainsi l'expert par le vécu à être en permanence à la pointe de l'action, à jouer le rôle de locomotive à tout moment, à porter tout le poids des problèmes de ses compagnons d'infortune en toutes circonstances et ainsi de suite.

Les organisations pourraient être tentées d'abuser carrément de l'expert par le vécu et de lui attribuer par exemple constamment le rôle de messenger des mauvaises nouvelles, puisqu'il est supposé savoir le faire mieux que quiconque, puisqu'il entretient des liens privilégiés avec le groupe cible.

Le fait d'enfermer l'expert du vécu dans une position tendant vers une caricature de sa fonction n'est donc pas un choix judicieux. Il serait tout aussi malvenu de vouloir enfermer l'expert par le vécu dans une position qui se rapproche trop de celle de l'expert formé. Ce serait une erreur d'attendre de l'expert du vécu qu'il se range inconditionnellement derrière la fonction sociale du service au sein duquel il travaille. En présence d'une telle situation, le risque est réel de voir l'expert du vécu ne plus disposer de la marge de manœuvre requise pour jouer son rôle d'expert à lui. Il ne pourra en effet plus s'engager dans la voie de la déculpabilisation de son client, partir à la recherche des contextes exacts, faire preuve de compréhension pour la situation du client. Il tombera vraisemblablement dans le piège qui consiste à juger les clients et à leur imposer certaines solutions, reniant ainsi l'essence même de sa fonction d'expert du vécu.

Le danger que les attentes développées autour de la personne de l'expert du vécu soient trop basées sur des expériences modèles et non plus sur des expériences de taille humaine est également réel. Il s'agit de se remettre constamment en question dans ce domaine. En faisant appel à des experts

par le vécu et en leur donnant une formation, on leur offre des perspectives en réveillant leur conscience de leur propre valeur. Mais si ce même expert par le vécu vient à connaître l'échec sur le terrain, tant à ses propres yeux qu'à ceux des autres, suite à des attentes démesurées, quel sera le sentiment qu'il en gardera? Et quelle sera la plus-value réalisée dans le cadre de la lutte contre la pauvreté?

Le fait de percevoir l'expert du vécu avant tout comme un levier de changement est donc un piège réel. Le concept du tandem est un concept très approprié pour contrebalancer quelque peu ce risque. Le concept du tandem implique en effet des efforts partagés et des responsabilités partagées. Il implique donc également des efforts dans le chef de l'expert formé, ainsi que de l'ensemble de l'organisation au sein de laquelle opère le tandem.

Il serait également néfaste d'utiliser la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale pour remettre en question la méthode de dialogue dans la lutte contre la pauvreté. Sera-t-on encore prêt à faire des efforts et à être à l'écoute des pauvres et de leurs associations s'il existe des experts du vécu qui ont fait en personne l'expérience de la pauvreté et qui peuvent donc prendre la place des pauvres et de leurs associations? C'est une idée tentante, puisque l'approche par l'intermédiaire d'un expert par le vécu s'avérera peut-être plus souple qu'un dialogue pénible avec la personne concernée même. Si une telle approche devait gagner du terrain, elle pourrait même hypothéquer la méthode du dialogue. Si c'était effectivement le cas, nous risquerions même d'introduire une nouvelle dynamique d'exclusion, limitant l'écoute aux seules personnes capables de suivre une formation d'expert par le vécu.

Un dernier piège sur lequel nous voulons attirer l'attention est le danger de voir les experts du vécu engagés dans les seules situations où la lutte contre la pauvreté est manifestement compromise. Ils pourraient alors trop formellement être perçus comme des managers de crise, comme les représentants d'une méthodologie temporaire qui a une certaine valeur jusqu'à ce que les principales difficultés aient été résolues. Dans ce cas, la perspective de l'expert du vécu en sa qualité de partenaire permanent indispensable dans la lutte contre la pauvreté risque de disparaître totalement.

7.3.2 La relation de collaboration

Il arrive parfois que l'on n'ait pas suffisamment conscience du fait qu'une relation de collaboration avec un expert par le vécu implique un certain nombre de défis. Avant d'entamer cette relation, il arrive en effet fréquemment qu'on ne se rende pas compte de la très grande spécificité de la fonction d'expert par le vécu et que l'on n'ait pas conscience du fait qu'elle est très différente des fonctions connues et que les défis qui y sont liés sont donc également moins connus.

Dans le cadre de cette relation de collaboration, il n'est pas toujours

facile pour un expert formé de déterminer une attitude appropriée face à *l'enthousiasme* de l'expert du vécu. Pour l'expert par le vécu, l'ensemble de la problématique de la pauvreté se résume en effet à un seul facteur essentiel, à savoir l'injustice. A partir d'un tel état d'esprit, un expert du vécu qui est confronté au problème d'un individu qu'il a l'impression de pouvoir aider à résoudre, sera souvent tenté d'entreprendre une action dans ce sens. Sa principale motivation à ce moment-là est de mettre fin à l'injustice.

L'harmonisation de cet enthousiasme d'une part et des limitations usuelles des domaines d'action et des compétences des services et des organisations d'autre part constitue un réel défi. La part de l'expert par le vécu dans ce défi consiste à chercher une possibilité de clarifier quelque peu les raisons profondes qui motivent son enthousiasme et à trouver un levier lui permettant de donner à son enthousiasme une valeur de signal en fonction des changements structurels. Dans un bon environnement de travail, il se sentira soutenu dans cette démarche de recherche par ses collègues. Leur part consiste à prendre cette valeur de signal au sérieux, afin de pouvoir partir ensemble à la recherche de sa signification plus profonde et des possibilités de l'utiliser dans la pratique quotidienne.

Lorsqu'on s'engage dans une relation de collaboration, il est indispensable de percevoir en permanence toutes les facettes de la problématique de la pauvreté comme la *responsabilité partagée* de toutes les parties concernées.

Dans la pratique, on peut parfois être tenté de faire reposer une part du poids de cette responsabilité exclusivement sur l'expert du vécu, compte tenu de sa connaissance approfondie de la problématique. On peut ainsi succomber à la tentation de considérer les contacts avec le groupe cible comme étant le domaine de travail exclusif de l'expert par le vécu.

Les personnes vivant dans la pauvreté reconnaissent en effet généralement l'expert par le vécu comme étant l'un des leurs. L'expert par le vécu établit ainsi sans trop de problèmes de bons contacts avec le groupe cible. L'utilisation de ce facteur en tant que levier pour améliorer les contacts entre l'ensemble du service et le groupe cible constitue dès lors le principal défi.

Dans n'importe quel environnement de travail, l'expert du vécu doit bénéficier de l'espace de manœuvre nécessaire pour accorder l'attention requise aux *thèmes, sensibilités et signaux* en matière de la problématique de la pauvreté, et ceci à partir de la façon dont il ressent personnellement une situation donnée. L'expert par le vécu doit avoir la possibilité d'en clarifier la signification et d'en souligner l'importance. Cela signifie que tant l'expert par le vécu que les personnes qui coopèrent avec lui doivent disposer du temps nécessaire pour nouer un dialogue à ce propos.

Il faut avoir conscience du fait qu'un tel apport fait partie de la fonction d'expert du vécu. Toutes les personnes concernées doivent disposer de l'espace de manœuvre nécessaire pour évoluer de façon constructive dans leur

façon d'aborder la fonction spécifique d'expert du vécu. Cela sous-tend des relations sécurisées. Lorsque cet aspect de la fonction d'expert par le vécu occupe une place à part entière, il devient plus facile pour ce dernier de rester loyal envers ses collègues et d'adopter en même temps une attitude loyale par rapport au groupe cible.

Chaque ensemble de tâches et chaque fonction, également ceux de l'expert par le vécu, connaissent leurs limitations. Lorsqu'il y a des *limites*, il y a parfois dépassement de ces limites. Il en va de même pour l'expert du vécu. Le fait de ne pas respecter les accords et les limites équivaut à un *échec*. Un expert par le vécu doit avoir la certitude de ne pas être sanctionné dans un tel contexte: il faut au contraire lui donner la possibilité d'approfondir les raisons qui ont débouché sur un tel dépassement, sur un tel échec. Il est donc important de pouvoir dialoguer à ce propos. Pour l'expert du vécu, cela signifie qu'il doit se sentir suffisamment en sécurité pour pouvoir dévoiler sa face intérieure: le fait de ne pas respecter certaines limites peut en effet être lié à son passé de pauvreté.

Offrir un contexte suffisamment sécurisé n'a pas la même signification que ménager un expert du vécu. On peut ainsi, par exemple, demander à l'expert par le vécu quels sont les sentiments qui l'ont incité à franchir les limites. Une telle question est une forme de confrontation, mais une confrontation dans le cadre de laquelle il ne faut pas développer un sentiment de culpabilité, engager une lutte, adopter une attitude de défense, faire des concessions en termes de volonté d'écoute, bref dans le cadre de laquelle il ne faut pas s'enliser.

Un tel *mode d'approche de questionnement et de recherche* offre des perspectives en vue de pouvoir réserver un traitement basé sur des processus aux défis qui peuvent survenir dans un contexte de collaboration entre des experts par le vécu et des experts formés.

Un tel *mode d'approche basé sur les processus* offre également des perspectives en termes d'opportunités pour aborder les points douloureux et les zones vulnérables que l'expert par le vécu porte en lui. Les facettes douloureuses ne sont d'ailleurs nullement l'exclusivité du seul expert du vécu. La culture que nous avons développée s'avère toutefois insuffisante pour donner un droit d'existence à de telles faiblesses. C'est comme si nous avions dû attendre la venue des experts du vécu pour en prendre conscience.

Régulièrement, nous entendons les acteurs de terrain qualifier de point faible la façon dont les experts du vécu répondent au caractère pénétrant et urgent de la problématique de la pauvreté. Cette façon typique de répondre à l'urgence peut se traduire par une volonté de s'occuper de tout et de rien, afin d'aborder ainsi simultanément tous les éléments d'un problème. Une telle approche est perçue comme très improductive par les collègues de l'expert par le vécu. De son côté, l'expert du vécu percevra comme extrêmement insatisfaisante une approche fragmentée, puisqu'on s'occupe alors successivement des différents segments du problème de la pauvreté sans jamais en considérer la totalité.

7.3.3 L'encadrement organisationnel

Lorsque les acteurs de terrain sont insuffisamment préparés à la venue des experts du vécu, les attentes démesurées peuvent se traduire par des échecs. En plus de la différence de culture, la pression du travail et le manque d'encadrement stratégique peuvent également donner lieu à des difficultés sur le terrain, le risque de voir l'expert par le vécu tirer la plus courte paille étant dès lors très important. Voilà pourquoi il est d'une importance primordiale que les experts du vécu puissent intervenir dans un environnement où leurs collègues font appel à leurs qualités et ne s'axent pas aveuglément sur les faiblesses de l'expert par le vécu. Il arrive parfois que l'histoire de leur vie ait amplifié ces faiblesses. C'est pour cette raison qu'un expert par le vécu éprouve de plus grandes difficultés à aborder les différences d'opinion qu'un autre. Un autre expert par le vécu aura des difficultés à accepter les inégalités. L'abstraction peut demeurer un défi quasi insurmontable pour un troisième et il sera dès lors tenté plus facilement de focaliser son attention sur des détails. Ce sont quelques exemples de difficultés concrètes auxquelles on peut être confronté sur le terrain et dont il convient de tenir compte.

Les services et organisations qui veulent introduire la méthodologie doivent vérifier si les conditions sont suffisamment remplies. Des obstacles imprévus peuvent parfois surgir.

Sous l'influence du décret relatif à la qualité, les assistants sont par exemple incités à se remettre en question et à chercher les justifications de leurs actions professionnelles. Ils perçoivent souvent cette obligation comme le signal que leur façon de travailler est évaluée négativement. Dans un tel contexte, les assistants sociaux éprouvent des difficultés supplémentaires à procéder à cet auto-examen en compagnie d'un expert par le vécu et à adopter une attitude vulnérable. Cette méthodologie peut renforcer le sentiment qu'on ne fait pas bien son travail.

Une organisation désireuse de travailler avec un expert par le vécu doit prendre conscience du fait que ce choix exigera de nombreux efforts en termes de gestion et qu'elle aura peut-être besoin d'un certain soutien dans ce domaine. Elle doit avoir conscience du fait que cette démarche exigera *toujours* des efforts supplémentaires, tant en termes de flexibilité de l'organisation et de concertation avec les collaborateurs qu'en matière de soutien offert à l'expert par le vécu et à ses collègues.

7.3.4 Une attitude de recherche

Les paragraphes précédents ont démontré que la méthodologie de l'expert par le vécu exige une attitude de recherche de toutes les parties concernées: de l'expert par le vécu lui-même, des collègues avec lesquels il collabore et de l'organisation au sein de laquelle il est employé.

La nécessité d'une attitude de recherche est liée en premier lieu à l'exis-

tence du lien manquant. Ce concept permet de comprendre l'ampleur de la différence qui existe entre le monde du citoyen des classes moyennes et celui de la personne vivant dans la pauvreté. Il implique que la communication entre ces deux mondes est loin d'être une évidence et que la création d'une compréhension réciproque est une question de longue haleine et d'efforts considérables. L'attitude de recherche est la pierre angulaire par excellence d'une meilleure compréhension mutuelle et d'une connaissance plus approfondie de la pauvreté.

Cette attitude de recherche doit également se traduire dans le fonctionnement de l'organisation en tant qu'entité. Vue sous la perspective de l'organisation, cette attitude pourrait être qualifiée d'une sorte d'auto-réflexion en vue d'une lutte plus efficace et plus humaine contre la pauvreté. Vue sous la perspective de l'expert par le vécu, l'attitude de recherche de l'organisation est incluse dans la description de la fonction. Cette fonction consiste à examiner toutes les facettes du fonctionnement de l'organisation du point de vue des personnes vivant dans la pauvreté. La valeur potentiellement constructive de cette fonction sera toutefois perdue si elle ne peut pas être perçue comme étant une recherche conjointe, mais si, au contraire, elle est ressentie comme une lutte pour savoir qui a raison et qui a tort.

A l'époque, j'étais traitée de gourde
De toute ma vie, je n'ai jamais eu la moindre opportunité
Etudier n'avait aucun sens pour moi
Il n'y avait de toute façon personne pour m'apprécier
Tous les efforts étaient vains
Je n'étais de toute façon qu'une chienne en chaleur
Nous nous sommes battues pour arriver à quelque chose
Avec parfois d'énormes difficultés
et beaucoup de contretemps
Aujourd'hui, on nous tape sur l'épaule,
les collègues nous considèrent avec respect
Tout cela se mélange et me
procure un drôle de sentiment
Je ne sais plus très bien où je vais
Quel est le but de tout cela
Cette nouvelle situation me fait pourtant du bien
Tant les collègues que les clients me redonnent espoir
Et ils se sentent également bien avec nous!

*Trois participants aux cours dans la
lettre d'information de De Link,
année 2, n°. 1 (mars 2003).*

Chapitre 8

Conclusion

Une méthodologie innovatrice

La méthodologie d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale est une méthodologie totalement innovatrice dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Que ce soit précisément à notre époque que cette méthodologie a été développée n'est vraisemblablement pas le fait du hasard. L'intervention des experts du vécu présente en effet un parallélisme évident avec certains mouvements sociaux actuels. Nous remarquons par exemple que des notions comme la citoyenneté active et la participation sociale sont hautement appréciées de nos jours. Le souci croissant d'une assistance sur mesure et d'une assistance de qualité a vraisemblablement constitué un excellent substrat pour le développement de la méthodologie de l'expert du vécu.

Nous pouvons également tirer des parallèles remarquables entre les idées et les stratégies du mouvement de renforcement des moyens d'action personnels d'une part et la formation et l'emploi d'expert du vécu d'autre part. Nous remarquons par exemple que dans son livre *Experts en pauvreté par le vécu* [Van Regenmortel e.a. 1999, p. 7], Tine Van Regenmortel fait, dans le cadre de sa recherche d'un meilleur encadrement pour la méthodologie consistant à faire appel à des experts par le vécu, référence entre autres à l'ouvrage de Paolo Freire, *Pédagogie des opprimés* [Freire 1972]. Freire était pédagogue et il a pris conscience du fait que les opprimés ont besoin de connaissances, de visions et d'aptitudes pour pouvoir participer à la société et donc surmonter le statut d'opprimé. Sur base de ses expériences sur le terrain, il a formulé la thèse que les opprimés ne peuvent acquérir ces connaissances, visions et aptitudes indispensables que par le biais de méthodologies basées sur l'analyse de leurs propres expériences. Freire est dès lors souvent qualifié de fondateur de l'idée du renforcement des moyens d'action personnels, qui dit que les problèmes sociaux, et donc certainement l'exclusion sociale, ne peuvent être résolus que par les per-

sonnes concernées, éventuellement assistées en cela par des personnes qui sont solidaires avec elles. Cette idée de renforcement des moyens d'action personnels part du principe que de tels problèmes ne peuvent jamais être résolus si l'on tente de le faire en lieu et place des personnes concernées. La Belgique compte d'ailleurs parmi les pionniers dans le domaine de l'application de ces principes dans le cadre de la politique de lutte contre la pauvreté.

La méthodologie d'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale offre de superbes opportunités en matière de lutte contre la pauvreté. Grâce à cette méthodologie, les acteurs sur le terrain disposent de connaissances supérieures concernant la problématique de la pauvreté.

Obstacles sociaux

Le défi de la société consistera à attaquer effectivement le problème à tous les niveaux grâce à ces meilleures connaissances et grâce à la méthodologie qui donne accès à ces connaissances.

Une telle démarche n'est pas évidente.

Nombre de barrières humaines et sociales, ainsi que le manque de moyens nécessaires peuvent être des obstacles ou des handicaps.

Un flou conceptuel

Un premier obstacle peut être l'absence d'une unanimité suffisante quant au concept de l'expert du vécu dans la pratique. Certains doutent toujours de la nécessité d'une formation à part entière. A la base de cette résistance, nous trouvons une vision de la lutte contre la pauvreté qui n'attribue qu'un rôle très marginal à l'expert par le vécu. Sur base de cette vision se pose alors la question s'il convient bien d'investir des moyens considérables dans la formation.

Attention insuffisante pour la complémentarité

Un autre handicap peut être le fait que pas tout le monde ne prend nécessairement conscience du fait que la méthodologie de l'expert par le vécu est complémentaire à d'autres méthodologies. Partant de là, l'on est parfois tenté de dire que la méthodologie consistant à faire appel à des experts du vécu qualifiés n'est pas l'approche adéquate. Selon cette argumentation, les pauvres ont surtout besoin de prendre la parole et de mener un dialogue en tant que groupe, donc en leur qualité de citoyens organisés. La tâche consistant à assurer l'organisation de ces pauvres et à faire entendre leur voix revient aux organisations de pauvres. S'il doit être question d'une expertise par le vécu, les défenseurs de cette opinion préfèrent définir l'expertise par le vécu comme un engagement volontaire du pauvre, comme une forme de civisme.

Incompréhension

Un troisième obstacle est celui de l'idée que le fait de suivre une formation et d'assumer une fonction professionnelle génère des changements tellement drastiques chez la personne concernée que l'expert par le vécu ne peut plus être considéré comme un pauvre et qu'il perd même peu à peu le contact avec sa propre histoire de pauvreté. On suggère autrement dit que le souvenir de sa propre expérience de la pauvreté s'efface peu à peu.

L'expérience limitée que nous avons aujourd'hui du travail avec les experts par le vécu contredit toutefois cette thèse. La pauvreté profonde est une expérience tellement poignante que celui qui l'a vécue la traîne avec lui jusqu'à la fin de sa vie. La formation ne contribue qu'à permettre à la personne concernée d'assimiler sa propre douleur et à apprendre à discerner, à travers chaque récit de pauvreté, les composantes fondamentales de l'expérience de l'exclusion qui s'appelle pauvreté.

Si certains sceptiques formulent la perte supposée du lien avec sa propre expérience de la pauvreté comme étant le point central de leur critique, une variante à ce scepticisme souligne surtout la perte du statut de pauvre pour les personnes qui suivent une formation d'expert du vécu. Suite à leur formation et aux opportunités accrues de trouver un emploi régulier, les experts du vécu perdraient leur statut de pauvre, ne seraient plus des pauvres parmi les pauvres et ne seraient dès lors plus reconnus comme étant des compagnons d'infortune par les gens vivant dans la pauvreté. Il s'agit encore une fois d'une assertion qui s'avère fausse dans la réalité. L'un des principaux avantages cités par les services d'assistance par rapport au travail avec les experts par le vécu est un abaissement du seuil d'accès et un meilleur contact avec le groupe cible, grâce au fait que le groupe cible perçoit l'expert du vécu comme étant l'un d'eux.

En dehors de la question de savoir si les suppositions sur lesquelles se base ce scepticisme correspondent au non à la réalité, nous pouvons également nous poser de sérieuses questions en ce qui concerne les points de départ de ces suppositions.

D'une part, il semblerait que l'on refuse d'admettre que les gens qui ont vécu dans la pauvreté dès leur plus jeune âge disposent, de ce fait, de compétences uniques dont la société a un besoin vital dans son combat contre la pauvreté. Cette attitude fait naître l'impression que certaines personnes sont incapables d'accepter que d'autres groupes de la population disposent de compétences dont elles sont elles-mêmes privées. Le scepticisme et la résistance qui entourent la formation des experts du vécu suscitent également l'impression que l'on met en doute le droit de certains groupes de la population de développer leurs compétences par le biais d'une formation.

D'autre part, le scepticisme crée l'impression que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion n'est en fait pas réellement prise au sérieux. En partant du principe que la pauvreté doit être perçue comme une injustice fondamentale, il est inacceptable d'attendre de quelqu'un qu'il continue de

subir cette injustice. Et si la formation d'expert du vécu réussit alors à faire voler en éclats le cercle vicieux de l'exclusion sociale et de l'injustice fondamentale, on a simplement rendu justice à la personne concernée et la société n'a fait que son devoir en investissant dans la lutte contre les dynamiques d'exclusion que pour une bonne partie maintient elle-même en vie. La formation débouche donc sur une situation où les deux parties, l'expert du vécu d'une part et la société d'autre part, sont tout simplement quittes. Autrement dit, elle débouche sur une situation où est enfin levée une injustice qui perdure depuis de très longues années. Le fait que la société bénéficie ainsi dans un même mouvement de travailleurs professionnels compétents, qui ont à offrir une grande valeur ajoutée en termes de lutte contre la pauvreté, constitue véritablement un plus pour elle.

Dans le raisonnement du paragraphe précédent se cache également l'idée implicite que la formation d'expert du vécu peut également être perçue dans une large mesure comme une méthodologie précieuse en vue de provoquer un point de rupture important dans la vie des participants aux cours, un point qui leur permet d'échapper à la spirale de la pauvreté. Des études ont confirmé cet effet de la formation [Thys e.a. 2004]. Les effets en matière d'épanouissement personnel ne débouchent toutefois pas nécessairement sur une solution pour toutes les facettes structurelles de la situation de pauvreté de la personne concernée ou sur la suppression des lacunes existantes dans le domaine des aptitudes.

Des structures rigides

Un autre obstacle réside dans le fait que les structures ne s'adaptent pas souvent avec souplesse aux nouvelles visions et aux nouveaux besoins. Cette difficulté est ressentie de façon très poignante lorsqu'il s'avère que les autorités ne sont pas pour autant prêtes à débloquer les moyens budgétaires nécessaires pour financer le coût de la formation d'expert du vécu, un coût élevé en comparaison d'autres formations du secteur de l'enseignement pour adultes, alors que ce coût élevé doit être imputé intégralement au fait qu'il s'agit de participants traînant derrière eux un long passé de personne défavorisée. Ce fait est difficilement compréhensible, surtout lorsque cette donnée est placée sous l'éclairage d'une démocratisation lente, ardue et peu fructueuse de l'accès à l'enseignement. Des études scientifiques récentes ont en outre démontré que la pauvreté est un facteur dominant dans la détermination d'une carrière [Nicaise 2001]. Dans un tel contexte, nous ne nous attendions pas à une position rigide en termes de moyens financiers pour l'enseignement. Nous aurions pu au contraire nous attendre à une très grande volonté d'accueillir favorablement de nouvelles initiatives, comme la formation d'expert du vécu, car de telles initiatives peuvent en effet créer de nouvelles perspectives en termes d'accessibilité et aider ainsi à préparer la voie vers des adaptations structurelles.

Le défi

Cet état de choses illustre le fait qu'il ne suffit pas de créer, par le biais du décret relatif à la lutte contre la pauvreté et de ses arrêtés d'application, un cadre permettant l'intervention des experts par le vécu dans tous les secteurs de la lutte contre la pauvreté. Il faudra maintenant aussi libérer les moyens financiers nécessaires pour effectivement pouvoir mettre ces professionnels qualifiés au travail sur le terrain.

La lutte contre la pauvreté reste donc plus que jamais une question de volonté humaine, sociale et politique. Pour sa part, la méthodologie de l'expert du vécu en pauvreté et exclusion sociale ouvre des perspectives sur une plus grande efficience des efforts fournis.

La Commission européenne n'a-t-elle pas émis l'ambition de mettre fin à la pauvreté dans l'Union dans un proche avenir? La méthodologie décrite dans cet ouvrage constitue d'ores et déjà un instrument important pour la réalisation concrète de cet objectif.

Bibliographie

- [Boszormenyi-Nagy et Krasner 1994] Ivan Boszormenyi-Nagy et Barbara Krasner (1994), *Tussen geven en nemen. Over Contextuele Therapie*. Haarlem: De Toorts.
- [De Cirkel 1996] De Cirkel asbl (1996), *Uit het huis, uit het hart? Innerlijke wortels van de armoede - Krachtlijnen voor een solidariserende armoedebestrijding*. Berchem: De Cirkel asbl.
- [Corveleyn 2000] Jos Corveleyn (2000), *Kansarmoede door een andere bril bekeken*. Dans: *Caleidoscoop*, 12:6, 4.
- [Driessens 2003] Kristel Driessens (2003), *Armoede en hulpverlening: omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Gand: Academia Press.
- [Fondation Roi Baudouin 1994] Fondation Roi Baudouin (1994), *Rapport général sur la pauvreté*. Bruxelles: Fondation Roi Baudouin.
- [Freire 1972] Paulo Freire (1972), *Pédagogie des opprimés*. Baarn: Anthos.
- [Ghesquière 1993] Pol Ghesquière (1993), *Multi-problem gezinnen: problematische hulpverleningssituaties in perspectief*. Louvain: Garant.
- [Nicaise 2001] Ides Nicaise (2001), *Onderwijs en armoedebestrijding: op zoek naar een nieuwe adem*, dans: Jan Vranken, Dirk Geldof, Geraard Van Menxel, J. Van Ouytsel (red.), *Armoede en sociale uitsluiting - Jaarboek 2001*. Louvain: Acco, p. 232-242.
- [Onderwaater 1986] Annelies Onderwaater (1986), *De onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen. Over de denkbeelden van Ivan Boszormenyi-Nagy en Helm Stierlin*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- [Steenssens e.a. 1996] Katrien Steenssens, Joke Vandenabeele et Wim Pultau (1996), *De netwerken van armen*. Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en Minderheden (UFSIA), Bruxelles: Services fédéraux pour les Questions scientifiques, techniques et culturelles.

- [Thys e.a. 2004] Rebecca Thys, Wies De Raedemaeker, Jan Vranken (2004), *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?* Louvain: Acco.
- [UNDP 2000] United Nations Development Programme (UNDP) (2000), *Overcoming human poverty. Poverty report 2000*. New York: Oxford University Press.
- [Van Damme e.a. 1997] Dirk Van Damme, Luc Van de Poele et Els Verhasselt (1997), *Hoe geletterd/gecijferd is Vlaanderen? Functionele taal- en rekenvaardigheden van Vlamingen in internationaal perspectief*. Louvain: Garant.
- [Vandenbempt et Demeyer 2003] Katrien Vandenbempt et Barbara Demeyer (2003), *Beroepsprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*. Louvain: HIVA-K.U.Leuven.
- [Van Meer et Van Neijenhof 2001] Kees Van Meer et Jos Van Neijenhof (2001), *Elementaire sociale vaardigheden*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- [Van Regenmortel e.a. 1999] Tine Van Regenmortel, Barbara Demeyer, Katrien Vandenbempt (1999), *Ervaringsdeskundigen in de armoede. Meerwaarde en methodiekontwikkeling*. Louvain: HIVA-K.U.Leuven.
- [Van Regenmortel e.a. 2000] Tine Van Regenmortel, Brie De Veirman, Mieke Vercaeren (2000), *Tewerkstellingsmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen in de armoede. Een kwestie van visie en voorwaarden*. Louvain: HIVA-K.U.Leuven.
- [Van Regenmortel 2002] Tine Van Regenmortel (2002), *Het empowermentparadigma binnen de armoedebestrijding. Maatzorg: krachtgericht maatschappelijk werk met appèl op het psychologisch kapitaal van personen (en hun omgeving) die in maatschappelijk kwetsbare situaties leven*. Thèse présentée en vue de l'obtention du doctorat en Sciences psychologiques, sous la direction du prof. dr. hon. Leopold Lagrou, K.U.Leuven, Faculté de Psychologie et Sciences pédagogiques.
- [Vranken e.a. 1999] Jan Vranken, Dirk Geldof, Geraard Van Menxel (1999), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1999*. Louvain: Acco.
- [Vranken e.a. 2003] Jan Vranken, Katrien De Boyser, Daniëlle Dierckx (2003), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*. Louvain: Acco.

