

## Eléments pour réfléchir et renforcer la relation d'aide dans le cadre du volontariat à partir du point de vue des personnes en situation de pauvreté

---

### I. Préambule :

---

#### 1.1. La parole des personnes en situation de pauvreté

Ce document est rédigé à partir de trois sources complémentaires. En effet, si la constitution d'un groupe spécifique se justifie pour le projet *Volontaires Investis en Pauvreté* (VIP), et si les propos tenus au sein de ce groupe occupent la place centrale, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté<sup>1</sup> (RWLP) estime important d'intégrer des apports complémentaires.

**Première source : le travail avec le groupe spécifique au projet VIP, groupe rassemblant des personnes en situation de pauvreté militantes au RWLP :** Le fruit de quatre journées de rencontre de groupe organisées par le RWLP alimente cette note. Ces rencontres ont impliqué des personnes en situation de pauvreté<sup>2</sup> qui ont eu besoin à un moment de leur vie, ou ont actuellement besoin de l'aide d'associations dans lesquelles s'impliquent des volontaires. En outre, certains participants au groupe sont eux-mêmes volontaires ou l'ont été au sein d'associations luttant contre la pauvreté.

**Seconde source : des éléments issus de groupes permanents au RWLP :** Ces éléments liés au volontariat ont été évoqués dans des groupes thématiques permanents du RWLP, principalement dans le groupe *famille*<sup>3</sup>. Le groupe *famille* a mené un travail important sur l'accès aux services et a soulevé des questions directement liées au volontariat. Ces informations viennent en complément des apports du groupe lié au projet VIP.

**Troisième source :** Des rencontres et échanges avec des professionnels membres ou proches du RWLP ont également constitué des apports intéressants qui nourrissent cette note.

#### 1.2. A travers quels champs d'activité la question du volontariat a-t-elle été abordée ?

L'accueil des personnes en situation de pauvreté par les volontaires a été abordé à travers différents champs qui sont :

- Les abris de nuit
- La distribution de colis alimentaires
- L'aide à la mobilité de personnes avec handicap
- Les magasins de seconde main
- Les structures d'accueil pour demandeurs d'asile
- L'animation dans les quartiers

---

<sup>1</sup> <http://www.rwlp.be/>

<sup>2</sup> 12 personnes issues de l'ensemble de la Wallonie, des grandes villes mais aussi de milieu rural, investies au sein du RWLP.

<sup>3</sup> Ce groupe rassemble des personnes en situation de pauvreté et des professionnels qui travaillent ensemble sur les questions relatives à l'école, à la petite enfance, la jeunesse et l'aide à jeunesse, à la transition 16-25 ans. Un focus particulier a été mis sur l'accès aux services, en lien avec les recommandations de la présidence belge de l'UE sur la pauvreté infantile et les recommandations nationales du 17 octobre 2011.

### 1.3. La forme de la note et son intention

Lors des différentes rencontres à l'origine de cette note, l'importance du volontariat et la qualité du contact avec nombre de volontaires de différents secteurs ont régulièrement été confirmées. Si ce document ne se veut pas à *charge* du volontariat *ou* à *charge* des volontaires, il s'inscrit dans l'intention de nommer les difficultés rencontrées par les personnes en situation de pauvreté dans le lien, dans la relation avec des volontaires.

Les éléments qui suivent sont donc à lire sous l'angle du « *il y a tel attitude* » ou « *tel comportement existe* ». Toutefois, pour ne pas alourdir l'écriture, le texte se privera de répéter cette formule ou d'autres du type « *il y a des volontaires qui ...* », « *certains font ...* », etc.

Dans un premier temps, les éléments clefs dans la relation entre personnes en situation de pauvreté et volontaires sont nommés et mis en perspective. Il s'agit d'apporter un regard différent sur des situations spécifiques et, de la sorte, travailler à résoudre des incompréhensions que les volontaires peuvent ressentir dans la pratique de leur engagement.

Une dimension parallèle à cette thématique est également abordée. Il s'agit des difficultés que les personnes en situation de pauvreté éprouvent parfois au sein des équipes de volontaires pour exercer elles-mêmes une activité de volontaire. Ce complément permet de mettre en avant des phénomènes compliquant la relation et liés principalement à l'organisation des tâches et des équipes de volontaires et à des dimensions institutionnelles.

Enfin, les personnes en situation de pauvreté ont souhaité apporter leur regard sur la pauvreté en tant que mécanisme collectif. Il s'agit brièvement de nommer les principaux écueils qui sont à la source d'un appauvrissement, de citer des éléments qui contribuent à un mécanisme d'appauvrissement durable et donc nourrissent les difficultés que les personnes rencontrent pour rebondir. Cette partie reprend logiquement des éléments de réflexion sur l'organisation de notre société.

Notons enfin que les contenus ne sont pas classés par ordre d'importance. Il s'agit davantage d'un découpage opéré au sein de situations complexes, en abordant différents éléments de « système ». Ce découpage vise simplement à faciliter la structuration et la compréhension des apports des personnes en situation de pauvreté et ne se privera pas de certaines répétitions par volonté de clarté.

## II. Eléments problèmes dans la relation entre personnes en situation de pauvreté et volontaires impliqués en pauvreté

---

### 2.1. Enquête sociale :

Dans différents cadres d'engagement, les volontaires sont amenés à vérifier si les personnes demandeuses d'une aide sont bien dans les conditions pour l'obtenir, si cette demande est légitime.

Les volontaires adoptent alors une attitude « d'enquêteurs » auprès des personnes en situation de pauvreté. Cette attitude, insinuant la question « y avez-vous droit ? », intervient parfois d'emblée dans la relation entre volontaires et personnes en situation de pauvreté. Cela ne favorise pas la qualité relationnelle et la confiance nécessaire a priori. Au contraire, le risque est de casser d'emblée la relation, et cela indépendamment du fait que la personne ait droit ou non à l'aide.

Les personnes en situation de pauvreté sont sans cesse amenées à se livrer, à parler de leur intimité pour accéder à des droits, à des aides. C'est souvent vécu comme des situations intrusives, voire violentes, par les personnes. Elles parlent de cette obligation qu'elles ont de prouver leur pauvreté. Cette obligation peut avoir pour conséquence que les personnes ne demandent pas/plus les aides auxquelles elles pourraient accéder. Et ce seront souvent les plus fragiles qui s'en détourneront car ce sont les moins fortes pour « se défendre ». Le fait de demander une aide coûte de l'énergie et peut être vécu comme rabaisant, voire humiliant.

Les personnes en situation de pauvreté estiment qu'une « enquête » est toujours un obstacle à la relation et s'appuie sur de la suspicion et de la mise en concurrence<sup>4</sup> des publics, dimensions qui ne manquent pas de causer de gros soucis sur le terrain pour les personnes en situation de pauvreté : « il est toujours plus facile d'exclure ceux qui sont déjà exclus ! ». Elles estiment qu'il faut que les associations fassent le choix « politique » de la confiance en l'autre a priori, de l'autonomie et la capacité de la personne qui cherche de l'aide à poser un choix qu'elle considère comme bon pour elle au moment où elle le pose.

Dans certains services, il n'est pas possible de recevoir et d'aider tout le monde par manque de moyens par exemple. Une sélection s'avère malheureusement nécessaire. Il est alors essentiel que la sélection et ses critères soient complètement transparents. S'il y a refus dans l'octroi de l'aide ou du service, il doit être expliqué explicitement, dans le respect de la personne, et en relayant la demande vers d'autres services d'aide susceptibles de soutenir la personne.

---

<sup>4</sup> Sur le terrain, nous voyons de plus en plus de structures d'aides diverses aux personnes qui sont en difficulté en termes de moyens, de personnes, de locaux. Cette pression, en plus du climat de suspicion ambiant, conduit à mettre en place des mécanismes de sélection. Il s'agira de cibler celui qui est le plus dans le besoin, le jeune, le vieux, les monoparents, les personnes issues de l'immigration, les personnes sous le seuil de pauvreté ou encore, les personnes de la commune, les sans-abris, les personnes en habitat permanent, les chômeurs, les travailleurs pauvres, les bénéficiaires du RIS, ... Bref, choisir, c'est mettre en concurrence des personnes et des familles qui, bien que ne rentrant pas dans les mêmes « cases », n'en demeurent pas moins des personnes qui toutes sont en grand besoin.

Notons que les informations reçues dans un cadre formel comme dans un cadre informel doivent être soumises à des critères de confidentialité clairs. A cet égard, les informations privées doivent être nommées et transmises dans des espaces garantissant cette confidentialité. La confidentialité vaut également pour la transmission d'informations utiles aux professionnels ou à d'autres volontaires ou vers un autre service. La personne en situation de pauvreté doit toujours être associée. Si la personne elle-même ne peut transmettre l'information, elle doit être consultée et donner son accord pour que des informations la concernant soient transmises.

## **2.2.Arbitraire et méconnaissance du vécu en pauvreté**

Généralement, quand l'aide est conditionnée, son octroi passe par des critères « objectifs » de sélection. Mais ce n'est pas toujours le cas. L'absence de critères clairs, fixés par l'institution, conduit parfois les volontaires à déterminer des critères implicites, au risque de basculer dans l'arbitraire et cela, parfois, avec une grande violence.

- Intrusion dans le domicile
- Rencontre entre plusieurs volontaires face à une personne seule (parfois au domicile)
- Questions par rapport à l'intimité
- Jugement par rapport à la structure familiale : « Et le père, il est où ? », « Vous avez quand-même beaucoup d'enfants ! »
- Jugement sur base du milieu de vie ou de l'apparence (Ex : maison bien entretenue => pas besoin d'aide, la personne porte des bijoux => pas besoin d'aide, il y a un billet dans un portefeuille => pas besoin d'aide)
- Lieu d'accueil pour les couples seulement s'ils font la preuve qu'ils sont mariés

Il apparaît aussi que, sur base de jugements personnels, des volontaires décident parfois de refuser d'aider une personne (ex : accueil de nuit refusé car pas de place mais quand quelqu'un d'autre arrive, il y a de nouveau de la place ; ex : refus de véhiculer une personne malade car pas le temps alors qu'en fait, il y a le temps mais le volontaire trouve que la personne « exagère »).

En ce qui concerne l'arbitraire, les personnes en situation de pauvreté disent qu'en fonction de ce qu'elles possèdent, il est courant que leur soit attribué un comportement problématique en matière de consommation. Ainsi, avoir un écran plat, avoir un GSM, sont par exemple des éléments souvent interprétés par des extérieurs comme une incapacité des personnes à gérer leur budget ou simplement le signe qu'elles n'ont pas besoin d'aide. Il est donc important que les volontaires travaillent ces aspects pour éviter les préjugés et jugements à l'emporte-pièce. En l'occurrence, il n'existe plus que les écrans plats dans les magasins, et c'est souvent le seul accès et l'accès le moins coûteux à la culture, au loisir au quotidien. De même, le GSM est important pour, par exemple, rompre l'isolement, chercher de l'emploi, avoir un accès peu coûteux à Internet ... De plus, en quoi ce qui est désirable pour les personnes non-appauvries ne doit pas l'être pour les personnes appauvries, etc.?

Il est aussi courant que les personnes en situation de pauvreté se voient prescrire les bons choix en matière de consommation. Ces prescriptions sont souvent inaccessibles, impayables au quotidien (ex : 5 fruits et légumes frais par jour, du poisson une fois par semaine, des protéines tous les deux jours, etc.). Ces prescriptions consistent aussi régulièrement à expliquer à des personnes vivant des privations majeures permanentes, privations pour elles et leurs enfants, comment elles peuvent se

priver davantage. Les personnes en situation de pauvreté mettent en avant qu'elles se privent déjà de beaucoup de choses au quotidien, durablement, souvent depuis longtemps et encore pour longtemps.

De plus, au niveau alimentaire, il existe des différences culturelles. Un musulman ne mangera pas de viande non Halal. Pour d'autres, les denrées distribuées sont inconnues et les personnes ne savent pas comment s'en servir, comment les cuisiner. Enfin, c'est aussi légitime que certaines denrées soient laissées de côté (ex : le riz au lait, les tomates pelées, le ixième pot de mayonnaise). Ce n'est pas parce qu'on est pauvre qu'on n'a plus de goût personnel et qu'il faut se résoudre à manger toujours les mêmes choses. Continuer à avoir des goûts personnels, c'est normal et essentiel pour les personnes en situation de pauvreté. Ces dimensions ne manquent pas d'intervenir lors de la distribution de colis alimentaires par exemple.

### **2.3. La reconnaissance réciproque**

Les personnes en situation de pauvreté notent que souvent elles ne savent pas qui est professionnel et qui est volontaire. Elles pensent qu'il est important de le préciser dans le contact pour que chacun soit informé de la « règle du jeu ». C'est en se présentant que la relation peut commencer sur des bases saines.

Notons que les personnes en situation de pauvreté ont une image positive du volontariat et des volontaires. Elles identifient ces derniers comme des personnes investies dans le bien-être de la société.

### **2.4. Complexité des situations et conseils adaptés**

La pauvreté se traduit souvent par des situations administratives complexes ou spécifiques. Ces réalités/équilibres sont précaires et demandent à être travaillés en finesse. En effet, venir avec des solutions toutes faites et simplistes peut mettre les personnes en danger (Ex : conseiller à une personne en incapacité de travail d'aller vers les titres services).

Les volontaires n'ont pas toujours une compréhension fine de ces éléments. Les personnes en situation de pauvreté accordent une grande importance aux conseils donnés par les volontaires. Il est donc essentiel que ceux-ci soient fiables.

Il est toutefois difficile de tout connaître dans des champs institutionnels et légaux pour le moins compliqués. Il est donc important que les volontaires puissent être des relais vers des personnes expertes dans l'une ou l'autre matière. Pour ce faire, les volontaires devraient connaître les offres et services existants (FOREM, CPAS, Mutuelle, Syndicat, Associatif local, ...). Toutefois, le premier relais se fait vers l'interne, vers les professionnels de la structure bénéficiant de l'aide de volontaires.

Notons qu'il existe aussi des structures sans travailleur rémunéré. Face à des situations difficiles, les volontaires n'ont pas de relais directs et ne savent pas toujours comment agir. Comment évaluer la violence dans une famille, un problème d'assuétude, un état dépressif, un statut complexe, par exemples ? A cet égard, il existe des services d'aide (ligne téléphonique par exemple) qui peuvent être utiles aux volontaires et apporter un soutien dans une prise de décision, d'initiative ou de distance.

Pour les personnes en situation de pauvreté, le volontaire doit aussi se protéger. Il ne doit pas se faire « manger » par les problèmes que les personnes lui rapportent. Il faut pouvoir mettre une distance, une limite, et ce n'est pas toujours facile.

Le recours à une supervision/formation est à valoriser pour soutenir et renforcer les volontaires dans leurs actions. D'autre part, il est important que les volontaires soient au clair avec les bénéficiaires qu'ils retirent/peuvent retirer de l'activité qu'ils pratiquent. « On n'est jamais volontaire pour rien ! ». Cet aspect doit faire partie des points importants à aborder dans une supervision/formation de volontaires : « Que venez-vous chercher dans le volontariat ? Qu'attendez-vous pour vous du temps et de l'énergie que vous allez donner ? »

### **2.5. Concurrence ou accord entre services, « chacun ses pauvres ! »**

Il arrive que des personnes en situation de pauvreté ne puissent accéder à une aide parce qu'elles ne sont pas encore perçues comme intégrées dans la communauté. Cela peut être le cas quand les personnes viennent d'emménager par exemple.

Il existe aussi des querelles de clochers entre structures. Il est ainsi mal vu, voir interdit, de demander de l'aide dans deux structures différentes et concurrentes. Dans les contacts que les volontaires, entretiennent avec les personnes, ils font alors passer, explicitement ou implicitement, ce type de messages, parfois érigés en valeur : « C'est notre association ou la leur, mais pas les deux ! Il faut choisir ! ». Cela est vécu comme une contrainte, voire une exclusion supplémentaire.

Il existe aussi des consignes institutionnelles et des accords entre structures dans le cas, par exemple, de colis alimentaires. Certaines associations échangent entre elles les noms des personnes ayant reçu le colis chez l'une ou chez l'autre association. Les personnes s'entendent alors dire : « Vous avez reçu votre colis alimentaire dans telle structure donc vous n'y avez pas droit ici ». Cela témoigne parfois d'une suspicion à l'égard des personnes alors qu'en cumulant deux colis, elles essayent juste de fournir davantage à leur famille, et parfois de disposer d'articles plus diversifiés. Les personnes qui pratiquent cela n'ont pas le sentiment de tricher, mais bien de se débrouiller au mieux à travers une stratégie de survie, une stratégie pour être moins privé, pour « moins mal vivre ». Or, ce qui est renvoyé à ces personnes qui essayent de « cumuler », c'est qu'elles profitent du système voire qu'elles volent. Cette représentation est souvent à la source d'une volonté de contrôle des personnes et de restrictions des aides pratiquées par des services à travers le volontaire, ou par le volontaire de sa propre initiative.

Recevoir ce qui est donné du bout des doigts, être jugé sur base de stratégies de survie non comprises, sont des situations très dures et humiliantes pour les personnes. A contrario, si les personnes en situation de pauvreté sentent qu'elles ont une place, qu'elles ont leur mot à dire, elles se sentiront valorisées. Le message « vous êtes vraiment les bienvenus ici » valorise les personnes, renforce leur image d'elles-mêmes, les autorise à exister comme personne à part entière. Dans ces relations positives, les volontaires se voient davantage reconnus et valorisés dans les actions qu'ils mènent au profit des personnes en situation de pauvreté. Enfin, quand les relations se passent bien, les personnes en situation de pauvreté se sentent plus en capacité de solliciter rapidement les services pour les soutenir si un problème apparaît soudainement. Les services et les volontaires sont en effet reconnus comme des personnes ressources.

## 2.6. L'argent

Parmi les structures qui soutiennent sous diverses formes les personnes en situation de pauvreté, certaines rendent un service qui n'est pas entièrement financé. Cette situation demande donc, pour que les services rendus existent et que la structure qui le met en place survive, que les personnes en situation de pauvreté contribuent financièrement. Cette contribution est minime au regard des prix pratiqués dans le secteur commercial mais, elle ne va cependant pas sans poser questions, voire problèmes.

Les ressources financières des personnes en situation de pauvreté sont limitées. Cette réalité n'échappe pas aux différentes structures qui mettent en place des aménagements pour les paiements (l'étalement des paiements par exemple). Cependant, il arrive que des personnes ne puissent pas respecter les échéances, qu'elles n'aient pas la bonne somme au moment convenu. Les personnes en situation de pauvreté doivent en effet souvent faire face à des dépenses obligatoires et imprévues. Par exemple, une maman doit acheter des chaussures à son fils parce qu'elles sont déchirées. Elle pensait que les anciennes chaussures dureraient deux mois de plus. A travers cet exemple, il s'agit de bien faire comprendre qu'il est malheureusement possible que des personnes en situation de pauvreté aient des difficultés pour payer. Elles répondent à des situations d'urgence et n'ont pas le choix. Elles ne se disent jamais « Chouette, je ne vais pas payer aujourd'hui ! » mais, au contraire, vivent un stress intense à essayer de respecter au mieux tous leurs engagements, à ne pas être prises en défaut.

Les questions liées à l'argent sont difficiles à aborder, même par les professionnels. Ce n'est pas plus simple pour les volontaires. Les questions d'argent parasitent souvent les relations entre volontaires et personnes en situation de pauvreté. Par exemple, si une personne a un gros billet dans son portefeuille, le volontaire (ou le professionnel) peut se dire que cette personne n'a pas besoin d'aide ou qu'il n'y a pas de raison pour qu'elle demande un étalement de ses paiements.

Une solution serait par exemple de renvoyer les questions d'argent vers les professionnels pour éviter l'interférence de l'argent dans la relation entre volontaires et personnes en situation de pauvreté. Si ce n'est pas possible, il est souhaitable que les questions d'argent soient traitées avec discrétion par un nombre limité de volontaires de façon à protéger au maximum les relations positives entre personnes en situation de pauvreté et volontaires. Ce sujet est très sensible. Il est très important que la confidentialité soit garantie en la matière.

Les personnes en situation de pauvreté mettent aussi en avant la difficulté d'utiliser des tarifs différents sur base de la situation des personnes aidées. Il y a parfois des jalousies : « Pourquoi il paye moins que moi ?! ». Faire passer le principe que des tarifs différents, c'est faire le choix de la solidarité est très important. C'est une revendication forte qui n'est pas suffisamment affirmée. Faute de rappel, le sens se perd.

## 2.7. Le respect du cadre

Les personnes en situation de pauvreté sont parfois amenées à sortir du cadre, à enfreindre le cadre. En ce qui concerne les horaires, la fréquence, et l'engagement, il est important de poser un regard sur ces « infractions » en rapport avec ce que vivent les personnes dans la réalité. Être en situation de pauvreté, c'est devoir tout le temps courir pour que tout tienne le mieux possible dans la vie.

C'est devoir répondre à des urgences (convocations par exemple) mais aussi les petites choses de la vie (machine à laver à remplacer d'urgence) qui, faute de moyens, demandent que les personnes en situation de pauvreté usent de débrouille et d'intelligence de survie pour solutionner ces problèmes.

Le non-respect du cadre se conduit souvent à l'exclusion (ex : une personne n'a pas droit au colis alimentaire cette semaine parce que la semaine passée, elle n'a pas pu se rendre à la distribution...). Il est important que les associations mettent en place un cadre en rapport avec les populations qui les fréquentent. Elles doivent aussi permettre aux volontaires de comprendre, de s'approprier ce cadre. De plus, il faut accepter le droit à l'erreur. On ne peut pas attendre de personnes plus fragilisées, précarisées, en insécurité, d'être des « supercitoyens ». Souvent, l'absence de droit à l'erreur confine les gens dans l'isolement, les empêche d'évoluer et cela peut avoir parfois des conséquences à long terme.

La vie dans la pauvreté est stressante, elle isole et déconstruit parfois les conventions du vivre ensemble. Il ne faut donc pas nier que certaines personnes en situation de pauvreté peuvent adopter des comportements problématiques. A cet égard, il y a une prudence sérieuse à avoir afin que les volontaires puissent se sentir respectés. Toutefois, les exigences à l'égard des populations appauvries ne doivent pas renforcer l'exclusion de ces mêmes personnes.

Les questions d'hygiène et d'odeur sont complexes et sont souvent tuées, alors que cela provoque l'exclusion de personnes sur d'autres motifs. L'exclusion pour de telles raisons ne devrait pas arriver. Il faut toutefois en parler avec les volontaires afin que ce sujet ne soit pas tabou et que d'éventuelles autres propositions constructives soient mises en place par les volontaires ou des professionnels plutôt que d'en arriver à une exclusion.

## **2.8. Choisir son accueil**

Pour les personnes en situation de pauvreté, l'accueil est vraiment important. Elles vivent en effet régulièrement le non accueil, le manque de reconnaissance, le peu de temps qui leur est accordé, ... avec toutes les souffrances et la déshumanisation que cela implique.

Les personnes en situation de pauvreté expriment leur besoin de parler avec les volontaires. Elles apprécient aussi d'échanger avec eux lors de rencontres fortuites. (Ex : Un volontaire s'investit dans une distribution de colis alimentaires et un magasin de seconde main. Une personne en situation de pauvreté rencontrée dans le cadre de l'aide alimentaire vient de temps en temps le saluer au magasin de seconde main.)

Les personnes en situation de pauvreté apprécient de maintenir un contact avec les volontaires avec lesquels le courant passe bien. Comme tout un chacun, elles constatent qu'il y a des volontaires avec lesquels la relation se construit « naturellement », et d'autres avec lesquels, c'est plus compliqué. Pouvoir choisir le volontaire avec lequel la personne va travailler, vers lequel elle va aller, facilite la relation et permet de la penser sur le long terme.

## **2.9. Vécu en pauvreté et changement**

Comme tout le monde, les volontaires regardent le monde et les autres à travers leur vie et leurs expériences. Il est donc tentant pour eux de faire référence à leurs valeurs et pratiques de vie. Ils peuvent éprouver des difficultés à comprendre que les personnes en situation de pauvreté font ce

qu'elles peuvent avec les moyens, les connaissances et l'énergie dont elles disposent. Les volontaires peuvent donc avoir la tentation de prescrire des solutions alors que les personnes ne sont pas demandeuses et/ou qu'elles sont dans l'incapacité de suivre cette prescription, fut-elle correcte.

Voici quelques éléments que les personnes en situation de pauvreté mettent en avant comme conditions pour mettre en place des changements dans une vie qui contraint à brûler toute l'énergie disponible pour assurer la simple survie au quotidien. Les personnes en situation de pauvreté ont besoin de :

- Avoir le temps
- Accéder à la connaissance
- Avoir l'énergie
- Avoir un accompagnement de qualité, bienveillant et respectueux du rythme
- Garantir que les changements vont apporter une amélioration
- Garantir que les changements ne vont pas mettre en danger
- Tenir compte de l'ensemble de ce que vivent les personnes au quotidien
- Garantir des améliorations pour l'ensemble de la famille

Il est donc important que les volontaires comprennent bien les difficultés dans lesquelles les gens sont pris. Les personnes en situation de pauvreté posent les actes qu'elles se sentent en capacité de poser, avec l'intention de faire le mieux possible au regard de leurs capacités. Elles ne poseront donc pas forcément les mêmes choix que les volontaires. Il est important que cela soit bien compris.

### III. Accessibilité du volontariat aux personnes en situation de pauvreté

---

Les personnes en situation de pauvreté sont également parfois des personnes qui elles-mêmes, et dans la limite de ce que leur statut autorise, s'investissent comme volontaires dans différentes structures d'aide aux personnes.

Pour elles, ces volontariats sont des espaces de rencontres, d'échanges et de reconnaissance. Ce sont aussi des espaces de sens qui correspondent à l'envie des personnes en situation de pauvreté de prendre part à la société, de contribuer. C'est aussi l'occasion de valoriser des expériences en s'en servant comme ressources pour autrui mais aussi, d'acquérir des compétences en lien avec un éventuel futur emploi. Enfin, c'est aussi un espace de militance par lequel, avec leur énergie, les personnes en situation de pauvreté luttent pour d'autres contre la pauvreté, produisent du bien-être et incarnent leurs envies de changements dans la société, leur engagement politique et citoyen.

Pour les personnes en situation de pauvreté qui en ont l'occasion, l'envie, le temps, l'énergie et l'autorisation<sup>5</sup>, le volontariat peut avoir une grande importance.

Si des problèmes d'accueil des personnes en situation de pauvreté par les volontaires existent (sujet évoqué ci-dessus), la question de l'acceptation de personnes en situation de pauvreté comme volontaires est parfois problématique également.

En l'occurrence, les personnes en situation de pauvreté vivent parfois l'exclusion et la mise en échec dans l'exercice d'un volontariat et cela pour différents motifs :

- L'organisation du travail des volontaires intègre de plus en plus une logique managériale d'efficacité. Et souvent, les personnes fragilisées sont jugées moins efficaces, moins rentables. Elles se centrent en effet souvent sur ce qui est une priorité pour elles, le temps d'échange avec les personnes qu'elles soutiennent. Elles se voient donc refusées comme volontaires et ainsi contrariées dans leur envie de participer, d'avoir un rôle. Cela peut aussi prendre la forme d'un échec suite à une évaluation. Par exemple, un groupe de volontaires demande à l'un d'eux de ne plus venir parce qu'il ne fait pas les choses assez vite.
- Les personnes en situation de pauvreté font également état d'une reproduction de la « hiérarchie sociale » au sein du groupe de volontaires. Un volontaire qui a fait des études (par exemple l'enseignant retraité) occupe une fonction « supérieure », de pouvoir et d'autorité. Les volontaires moins formés ou affaiblis sont réduits aux travaux de petites mains dans un cadre hiérarchique qui ne leur laisse pas de pouvoir/autonomie. Alors que les personnes moins formées ou en difficultés auraient également des choses à dire, des suggestions à faire, etc. Toutefois, comme dans un cadre professionnel, elles peuvent ne pas être davantage reconnues dans le volontariat. Cette hiérarchie entre volontaires vient s'ajouter à la hiérarchie entre volontaires et professionnels.

---

<sup>5</sup> Par exemple, les personnes bénéficiant d'allocations de chômage doivent demander l'autorisation d'être volontaire auprès de l'ONEM. Mais, cette demande est souvent refusée sous prétexte que les personnes doivent être disponibles sur le marché de l'emploi et doivent être en permanence actives et en recherche d'emploi.

- La course à l'efficacité a des conséquences sur l'accueil des populations. Un volontaire rapporte que quand une personne en situation de pauvreté vient lui parler, les autres volontaires lui disent qu'il n'est pas là pour cela. Quand on connaît l'importance de l'accueil et de la construction d'une relation de confiance, il y a de quoi se questionner. Cependant, tous les moments ne sont pas adaptés à l'échange. Il faut donc aussi créer des espaces-temps qui permettent le dialogue.

Intégrer la réflexion sur l'intégration de personnes en situation de pauvreté dans un staff de volontaires doit aussi faire partie de la supervision/formation à destination des volontaires.

#### IV. La pauvreté, l'appauvrissement et l'organisation de notre société

---

Pour bien comprendre ce que vivent les personnes en situation de pauvreté, les situations dans lesquelles ils sont empêtrés, il est essentiel d'apporter des éléments relatifs à l'organisation de notre société. Ces quelques paragraphes reprennent des points mis en avant par les personnes en situation de pauvreté. Toutefois, pour bien comprendre les mécanismes d'appauvrissement d'une part et la difficulté à « rebondir » d'autre part, nous vous invitons à vous référer au document ***Lutter contre l'appauvrissement des enfants, c'est lutter pour l'accès aux Richesses par les familles, et pour l'accès et l'usage équitables des Richesses Collectives par les enfants et leurs familles***<sup>6</sup>.

Ces éléments ont pour ambition de nourrir une réflexion sur les représentations trop courantes des personnes en situation de pauvreté et donc de se départir d'une série de préjugés coriaces véhiculés dans notre société, nos médias...

##### 1. Des préjugés qu'il faut contrer :

*Sortir de la pauvreté est une question de volonté.*

*Je sais mieux que vous ce qui est bon pour vous.*

*Ce qu'on donne aux pauvres, c'est mieux que rien. Ils doivent s'en contenter.*

*Les personnes pauvres n'ont rien à faire, ce sont des personnes oisives.*

*Les allocations de remplacement permettent de bien vivre. Il y a beaucoup d'allocataires plus riches que vous et moi.*

*Être pauvre, c'est un choix, ce sont des gens qui n'ont pas envie d'avoir une place dans la société.*

*Quand on veut de l'emploi, on en trouve.*

*Les pauvres sont irresponsables. Regardez leurs écrans plats et leur GSM.*

*Il y a plein de solutions pour aider les gens. Ce sont les personnes qui ne veulent pas les utiliser. Ils sont mieux comme ça.*

*Les gens font des enfants pour toucher un maximum d'allocation.*

*D'ailleurs je connais justement une personne et donc c'est tous des tricheurs ! (l'arbre qui cache la forêt. Les exceptions sont perçues comme la norme.)*

Ces préjugés sont nourris par les méconnaissances de ce que vivent les personnes en situation de pauvreté et des mécanismes d'exclusion et d'appauvrissement des populations. Il faut également souligner que les services à la population (dont les services publics) ont de plus en plus de difficultés

---

<sup>6</sup> **Lutter contre l'appauvrissement des enfants, c'est lutter pour l'accès aux Richesses par les familles, et pour l'accès et l'usage équitables des Richesses Collectives par les enfants et leurs familles**, dossier réalisé par Christine Mahy et Pierre Doyen, RWLP, février 2013 - [http://www.rwlp.be/images/PUBLICATIONS/130219-RWLP-\\_Pauvrete\\_enfants-familles-final\\_3.pdf](http://www.rwlp.be/images/PUBLICATIONS/130219-RWLP-_Pauvrete_enfants-familles-final_3.pdf)

à contrebalancer ces mécanismes centrifuges, à permettre aux personnes de se relever après un « accident de la vie ».

## **2. Pourquoi l'appauvrissement apparaît ? Les accidents de la vie**

Les personnes en situation de pauvreté énoncent une série d'évènements qui sont souvent à l'origine de leur appauvrissement. Parler d' « accidents de la vie » n'est pas un hasard. Ce sont en effet des évènements qui traversent la vie de beaucoup de gens, des évènements qui n'ont pas été choisis.

*Les problèmes de santé/maladie*

*La perte d'un emploi, la faillite d'une activité d'indépendant*

*Une séparation, un décès, un changement de statut au sein de la famille*

*L'augmentation du coût de la vie quand les ressources sont modestes et ne peuvent suivre (loyer, énergie, nourriture, coût des études, ...)*

Ces évènements seront traversés plus ou moins bien selon les ressources de base des personnes et les qualités des services autour d'elles. Si les ressources matérielles, immatérielles et relationnelles sont faibles, les risques d'un appauvrissement durable deviennent importants. Si les services sont dans l'incapacité de remplir adéquatement leurs missions<sup>7</sup>, l'appauvrissement durable devient quasi inéluctable.

## **3. Pourquoi l'appauvrissement devient-il durable ? Les déficits des politiques structurelles**

### Le logement :

Pour les personnes en situation de pauvreté, se loger est un véritable défi. Les logements sociaux font défaut, le logement privé leur est souvent refusé. Les personnes et leur famille sont régulièrement contraintes d'habiter dans des logements en mauvais état ou inadaptés à leurs besoins. Ces situations ont un impact sur la santé des personnes mais touchent également à leur capacité à construire un projet de vie. Il est en effet difficile de se projeter dans l'avenir quand le toit, l'habitat n'est pas garanti, quand avoir un « chez soi » reste extrêmement précaire.

### L'emploi :

Il n'y a pas d'emploi pour tout le monde. En Région wallonne, il y a 1 emploi pour 19 demandeurs d'emploi en 2012<sup>8</sup>. En parallèle, pour les personnes en pauvreté, les emplois proposés sont souvent de médiocre qualité : temps partiels, salaires bas, nécessité de déplacement sans moyen de mobilité, travaux lourds, horaires fluctuants, contrats précaires, ...

<sup>7</sup> Ceci est à mettre en parallèle avec le point trois de ce chapitre. Il est en effet difficile de donner accès au logement, à l'emploi, à la santé, aux services ... quand le monde en dehors des services est principalement marqué par la pénurie. Cette pénurie se voit également au sein des services avec une augmentation du nombre de personnes à soutenir sans que les enveloppes financières liées aux aides et à l'encadrement n'augmentent (ou même régressent).

<sup>8</sup> Voir les chiffres du service d'analyse du Forem sur : [http://www.wallonie.be/sites/wallonie/files/publications/marche\\_de\\_emploi\\_2012.pdf](http://www.wallonie.be/sites/wallonie/files/publications/marche_de_emploi_2012.pdf)

Ces emplois de mauvaise qualité sont souvent vécus comme contraints. Ils mettent les personnes en situation de pauvreté en difficulté pour jouer pleinement leur rôle de parent. Dans ce contexte, il devient alors quasiment impossible de « réussir » à la fois sa vie de famille et sa vie professionnelle.

#### Diminution des acquis sociaux :

De plus en plus de personnes sont exclues du chômage. La dégressivité des allocations de chômage va toucher dorénavant les chefs de ménage et donc l'ensemble de la famille. Les situations de refus de l'aide sociale se multiplient. La non individualisation des droits (en d'autres termes, l'existence du statut cohabitant et l'impact de ce statut sur les montants des aides reçues par les ménages) interdit aux allocataires sociaux de construire des solidarités en termes d'habitat. En parallèle, les services publics se détricotent et s'éloignent de la sorte des personnes en situation de pauvreté (ex. : augmentation du coût de la scolarité, de la mobilité, ..). De plus, les aides sociales maintiennent souvent les revenus des ménages en dessous du seuil de pauvreté.

#### Accès aux services :

Les personnes témoignent d'un sentiment d'arbitraire, d'un manque de transmission des informations (notamment des recours en cas de volonté de contester une décision), de l'absence de connexion/relais entre services, du manque de communication/suivi des services vers les personnes, de l'impact du coût, ... Les personnes en situation de pauvreté ont l'impression qu'on leur demande d'être les porteuses/garantes du travail des services. A cela viennent s'ajouter les difficultés et complexités administratives.

#### **4. En conclusion**

Les personnes en situation de pauvreté traversent des moments d'épuisement, épuisement dû à l'énergie qu'elles doivent déployer pour accéder à leurs droits, pour prouver leur « pauvreté ». Cet épuisement vient également de l'absence de garantie d'un changement positif et durable pour elles et leur famille. La conditionnalisation croissante des aides les met sous la menace de sanctions. En parallèle, leurs démarches pour reprendre pieds sont jalonnées de refus successifs, et conduisent parfois au repli sur soi. Les personnes ne sont pas pauvres en soi, elles évoluent dans une société qui par absence de politiques adaptées, ne leur permet pas de rebondir, et par là même construit l'appauvrissement durable d'une partie croissante de la population.

