



EXPERTS DU VECU :

MIEUX CONNAITRE LA PAUVRETE

POUR MIEUX LA COMBATTRE

Depuis quelque années, un nouveau métier a vu le jour : des personnes qui connaissent ou ont connu la pauvreté travaillent dans les services publics (chômage, santé, justice, sécurité sociale,...) . Leur mission ? Contribuer à combler le fossé entre les citoyens en situation de pauvreté et les entités qui sont à leur service. A travers le parcours de Véronique Desterck, découverte de cette profession hors du commun qui renforce la participation des plus pauvres aux politiques qui les concernent.

Avec le soutien du service Education
permanente de la Communauté
française Wallonie-Bruxelles



Cette analyse est disponible en format pdf (A4) sur notre site www.vivre-ensemble.be. Elle peut être reproduite et publiée. Nous vous demandons de mentionner la source et de nous transmettre copie de la publication. Vivre Ensemble Education, 2008

Vivre Ensemble Education
rue du Gouvernement provisoire 32 – 1000 Bruxelles
tél. : 02 227 66 80. @ : vee@entraide.be web : www.vivre-ensemble.be



Mes parents dépendaient du CPAS et j'ai le souvenir de mon père faisant du porte-à-porte parce que nous donnait le CPAS ne suffisait pas pour nourrir la famille ». La pauvreté, Véronique Desterck connaît. L'école ? « J'y suis allée, mais de façon irrégulière. A 13 ans, j'étais garde dans une décharge. »

Véronique travaille depuis septembre 2008 au Service public de programmation et d'intégration sociale. Personne, et surtout pas elle-même, n'aurait pu imaginer cela voici cinq ans. A cette époque, elle loue un studio à Roux, dans lequel elle se morfond de solitude. Elle se bat dans les méandres de la Justice pour pouvoir vivre avec son fils. Malgré son caractère bien trempé (« *Je ne veux pas être une assistée !* »), elle se sent dans une impasse. C'est alors qu'une amie la presse de prendre contact avec la maison de quartier La Rochelle. « *Ok, tu viens lundi* », lui dit l'assistante sociale. Véronique commence donc à travailler béné-

volement à « La Rochelle ». De plus, elle reçoit un coup de main pour résoudre ses problèmes personnels. « *Il m'a fallu six mois pour arriver à avoir confiance en l'assistante sociale* », reconnaît-elle. Celle-ci l'aide dans ses contacts avec le Juge de la jeunesse et le Service d'aide à la jeunesse.

Grâce à La Rochelle, Véronique s'inscrit au CEFOC (voir encadré). « *Pour moi, le passage au CEFOC a été très important. Au début, je n'osais pas intervenir dans un groupe si je n'avais pas quelqu'un de connu avec moi. Là, j'ai appris à prendre la parole, à animer* ». Au point qu'elle doit aussi apprendre « *à (se) contrôler, à ne pas interrom-*

2

La Maison de Quartier LA ROCHELLE est conçue comme un espace de vie communautaire. Les personnes en difficulté peuvent s'y engager à devenir de véritables acteurs du projet. A partir de leur environnement social et culturel, de leurs réalités d'existence, elles organisent elles-mêmes les services qu'elles utilisent, en les faisant

« coller » à leurs conditions de vie difficiles.

Cela demande un travail éducatif qui apporte aux personnes une meilleure image de soi, une prise de confiance, l'acquisition d'un plus grand nombre de possibilités de choix dans leur propre vie, une bonne compréhension de leur comportement et de celui des autres, une vision des dimensions structurelles de la pauvreté, une participation citoyenne, une réelle intégration à un tissu social plus large...

Y sont développés des services répondant aux besoins élémentaires (alimentation, vêtements, meubles), des groupes de réflexion et d'apprentissage (théâtre, cuisine, échanges de savoirs), la pratique de sports en commun, des activités provoquant une participation à la vie associative locale, des ouvertures culturelles (visites, concerts, théâtre...), la participation à des réseaux qui défendent les droits sociaux, etc.

La Rochelle, Rue des écoles 2 6044 Roux
Tél. : 071 45 15 22 - GSM : 0472 50 93 81

pre » les autres lors des débats. Car Véronique sait ce qu'elle veut, elle a des choses à dire et parfois, « ça déborde » !

Le Centre de Formation Cardijn (CEFOC) est une association d'éducation permanente, reconnue par la Communauté Française. Y sont développées des formations pour des adultes issus ou solidaires des milieux populaires. Et ce, dans le monde du travail, les paroisses, les quartiers, les villages, les associations ou les cités. Ces différentes formations proposent de s'interroger sur le sens de la vie et de réfléchir au « comment vivre ensemble » de manière citoyenne, dans une société plus démocratique et plus solidaire. Chaque année, quatre week-ends et une cinquantaine de groupes de formation sont organisés en Wallonie et à Bruxelles.

Extrait du site www.cefoc.be

L'étape suivante sur le parcours de Véronique, c'est le CESA (Centre d'enseignement supérieur pour adultes) où elle réussit l'examen d'entrée et suit une remédiation en

français en vue de suivre une formation d'éducatrice.

OFFRE D'EMPLOI

Un jour, à La Rochelle, Claudio Marini, le coordinateur, lui parle d'une offre d'emploi au Service public fédéral Programmation et intégration sociale. Véronique n'y croit pas trop, mais s'inscrit quand même. Avec l'assistante sociale de La Rochelle, elle rédige son CV. Elle est convoquée à un premier entretien. Le trac ? « *Connais pas* », semble dire Véronique. « *Un entretien d'embauche, c'est de l'impro, c'est comme quand on fait du théâtre à La Rochelle* », affirme-t-elle. Elle suivra ensuite trois semaines d'atelier avec les autres candidat(e)s avant un second entretien. Sur les huit candidats, six seront retenus. Véronique en fait partie.

Elle qui aime la liberté que procure la moto ou le vélo « *parce que je passe là où les voitures ne passent pas, rien ne m'arrête* », elle qui n'a jamais travaillé sous contrat, la voici « sous les ordres » d'un patron pour

la première fois. C'est le moment de mettre en pratique ses apprentissages du CEFOC... « *On me surnomme la rebelle* », sourit-elle.

Après quelques mois de formation à Bruxelles, Véronique est détachée au service des pensions à Charleroi. Son travail consiste d'abord à recevoir les personnes qui se présentent au bureau régional de l'Office national des pensions, à les accompagner sur le terrain dans leurs démarches quand cela est nécessaire. « *Faire avec eux, et pas à leur place* », insiste-t-elle. Elle participera aussi à la recherche des personnes qui ont droit à une pension mais dont on a perdu la trace, et qui sont peut-être devenues sans-abri.

Au bout de quelques semaines, elle a proposé une première initiative : « *passer un demi-jour, deux fois par mois, dans les maisons de quartier, afin de rechercher les personnes qui ont des problèmes avec leur pension, pour les orienter et les informer de leurs droits* ». Une proposition d'emblée acceptée par ses collègues.

Elle est la première experte du vécu en Wallonie, cette fonction étant jusqu'alors exercée uniquement au niveau de l'administration fédérale.

Pour Véronique, son métier, c'est « traduire le jargon administratif en langage compréhensible par tout le monde » et aussi être « un appui dans la lutte pour la justice ».

Aujourd'hui, son fils est fier de voir sa maman partir au travail. Ses résultats scolaires s'améliorent régulièrement depuis septembre. Du haut de ses onze ans, il apprend l'autonomie : goûter, devoirs et leçons en attendant le retour de sa maman. Un peu moins présente, mais tellement mieux dans sa peau ! Car, si elle se réjouit d'avoir toujours eu une bonne santé physique, Véronique remarque bien évidemment que, côté moral, son état actuel n'a pas grand-chose à voir avec ce qu'il était il y a cinq ans. « *Je n'en reviens toujours pas*, dit-elle. *Si je n'étais pas passée par La*

Aujourd'hui, une bonne trentaine d'expert(e)s du vécu sont réparti(e)s dans différents services publics fédéraux et parastataux sociaux.

Rochelle, je ne serais pas là où je suis maintenant ».

Sur ce parcours de cinq ans, Véronique ajoute : « *Cela peut paraître long pour s'en sortir. Moi, je trouve au contraire que cela a passé très vite.* » Quand on vit loin des problèmes qu'a traversés

Véronique, on imagine mal le chemin à parcourir, les efforts à fournir pour remonter la pente : retrouver l'estime de soi, l'énergie de se prendre en mains, la confiance en l'autre, en la société, relever des défis (pour Véronique : travailler dans un bureau toute la journée, avec un « patron »), s'adapter aux

nouvelles situations,... En fait, « *c'est une remise en question permanente* », conclut-elle.

COMBLER LE FOSSE

Au mot « expert du vécu », Véronique préfère « interlocuteur ». Ce mot reflète bien le rôle de cette nouvelle profession : combler le fossé qui

sépare les administrations et les citoyens, en particulier ceux qui vivent la pauvreté.

C'est en Flandre que l'initiative est née : l'asbl « De Link » professionnalise cette fonction d' « expert du vécu ».

Le Fédéral, en 2004, lance un projet similaire avec l'aide du Fonds social européen. C'est la conférence interministérielle de lutte contre la pauvreté qui lui a confié ce mandat. Le Service Public de Programmation - Intégration sociale est chargé de coordonner l'initiative. Aujourd'hui, une bonne trentaine d'experts du vécu sont répartis dans différents services publics fédéraux et parastataux sociaux¹.

Leur mission ? D'une part, accueillir, accompagner, orienter les personnes qui se présentent auprès des services publics (santé, chômage, aide sociale, justice,...), les aider à

comprendre et remplir des documents, etc.

Il leur est aussi demandé de faire « remonter » vers les administrations les besoins des personnes qui vivent la pauvreté, les difficultés qu'ils rencontrent,... cela, notamment dans la perspective d'une simplification et d'une plus grande automatisation des démarches : pourquoi un service demande-t-il au citoyen d'aller chercher un document qu'il pourrait obtenir automatiquement via le registre de la population ou l'administration fiscale, par exemple ? Pourquoi ceux qui ont droit au statut OMNIO (soins de santé) doivent-ils en faire la demande s'il y a moyen d'automatiser l'accès à cet avantage ?

TOUT LE MONDE Y GAGNE

Quels sont les avantages de cette fonction ? Du côté des experts, l'exemple raconté ci-dessus est éloquent : la personne (re)trouve un emploi, et avec lui l'estime de soi, un revenu décent, la

¹ L'Office National pour l'Emploi (ONEM), l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés (ONAFTS), la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité (CAAMI), l'Office National des Pensions (ONP), la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), le SPF Justice, le SPF Santé Publique, le SPF Finances, le SPF Sécurité sociale, le SPF Economie, le SPF Intérieur et le SELOR

reconnaissance sociale, des relations humaines valorisantes, etc.

Du côté des services publics, la présence de ces personnes « du terrain » ne peut qu'être bénéfique : elle rend présente dans les bureaux la réalité des situations vécues, avec laquelle le personnel n'a parfois que peu de contacts. Cela améliore sans contester le service rendu au public, la pertinence des décisions prises, leur adéquation aux besoins des personnes au service desquelles elles travaillent.

« A l'ONEM, nous menons chaque année un programme « Formula » de révision des formulaires que les chômeurs sont amenés à remplir, explique Barbara Waeterloos, conseillère au service Audit interne de l'ONEM. Nous cherchons à les simplifier, à les rendre plus compréhensibles. Auparavant, nous les faisons lire à des personnes de notre entourage, qui nous faisaient part de leurs remarques. Depuis 2007, trois experts du vécu participent à ce programme. Leur regard apporte beaucoup. Eux-mêmes vont montrer ces documents à des gens des associations qu'ils

connaissent et demandent leur avis. On va beaucoup plus loin ; on se rend compte que des choses qui nous paraissaient évidentes ne le sont pas du tout. »

Un autre aspect du travail des experts du vécu consiste à observer, dans les lieux où est reçu le public, comment se passent l'accueil, les entretiens, pour tâcher de les améliorer. Non seulement les experts de l'ONEM ont assisté à des entretiens dans le cadre de litiges, ou de rencontres avec des facilitateurs, mais ils réalisent aussi un « tour de Belgique » pour aller voir ce qui se passe dans les bureaux locaux.

Du côté des usagers, avoir en face de soi quelqu'un qui sait ce que l'on vit parce qu'il a vécu un parcours similaire, quelqu'un qui parle le même langage, comprend les difficultés éprouvées, c'est précieux. L'expert du vécu est proche de la personne qu'il reçoit, il sera moins enclin à juger, il saura mieux l'orienter sur son parcours parce qu'il en a lui-même surmonté les obstacles. *« Quand j'ai une personne devant moi, je vois plus le chemin*

déjà parcouru que les lacunes existantes. Il est très important de se sentir reconnu, valorisé, d'avoir une bonne estime de soi», témoigne Véronique.

A priori, on ne peut donc que se réjouir du développement de cette fonction d'«expert du vécu». Ce nouveau métier est l'une des concrétisations possibles d'une revendication fondamentale énoncée dans le Rapport Général sur la Pauvreté (1994) : celle de la participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration des mesures de lutte contre l'exclusion sociale. Une participation indispensable pour à une lutte efficace contre l'injustice sociale.

Isabelle Franck
Vivre Ensemble Education, juin 2009