

UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE asbl



FEDERATION DES CPAS

## **Public précarisé: le choix des dimensions prioritaires**

juin 2012  
Ricardo Cherenti

Etude réalisée avec le soutien du Ministre Nollet

## Remerciements

- les différents groupes de travail ayant accepté de nous rencontrer pour mener cette enquête;
- le Ministre Nollet et son Cabinet pour leur écoute et leur confiance. Un merci particulier à Geoffroy De Schutter pour sa confiance et son implication;
- Christine Mahy, pour avoir, au nom du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, rapidement pu organiser un groupe de travail avec des bénéficiaires et pour sa participation au comité d'accompagnement de l'étude;
- L.S.T. pour sa participation au comité d'accompagnement de l'étude et ses remarques constructives;
- Nadine Didriche et Sandrine Xhaufaire, toutes deux chargées de mission à la Fédération des CPAS de l'UVCW, qui ont rencontré, sur place, les différents groupes de travail et ont récolté la mine d'informations dont nous nous sommes servis pour rédiger ce dossier;
- Trang Phan pour le secrétariat et la mise en page;
- La société Phenyx43 pour la qualité "pédagogique" de ses pictogrammes. Nous attirons l'attention des lecteurs sur le fait que nous utilisons ces pictogrammes avec l'autorisation du Cabinet du Ministre mais que ceux-ci ne sont pas libres de droit. Merci dès lors de ne pas les reprendre pour une utilisation personnelle.

## 1. Bref historique de la demande

La Wallonie a décidé, dans le cadre du Plan Marshall 2.Vert, de développer un certain nombre d'indicateurs afin de guider et d'évaluer au mieux l'action du Gouvernement. Il s'agira d'indicateurs complémentaires au PIB.

Le 26 mai 2011, le Gouvernement wallon a défini une méthodologie et chargé le Ministre ayant le développement durable dans ses attributions, en étroite collaboration avec le Ministre-Président, d'amener une proposition de décision en la matière.

1. Tout d'abord, l'Iweps a été en charge de dresser une première liste d'indicateurs et de préciser dans un canevas commun une série de caractéristiques relatives à ces indicateurs. Ce travail descriptif, listant 29 indicateurs «phares» décrits dans un document de 254 pages, a été achevé en août dernier. Ce document, très complet, a depuis été publié par l'Iweps dans une version actualisée disponible sur son site (Working Paper de l'Iweps n°4 - <http://www.iweps.be/working-paper-de-liweps-n%C2%B04>).
2. Le document de référence de l'Iweps a ensuite été la base d'un travail impliquant un panel d'experts en matière d'indicateurs complémentaires, en ce compris des experts de l'Iweps ayant participé à la première phase. Nous avons ainsi rassemblé 25 experts belges et français pendant trois jours avec pour objectif de caractériser ces indicateurs sur base de leurs expertises spécifiques. Ils ont défini 15 critères-clés et passé en revue les 29 indicateurs proposés à travers ces 15 critères.
3. Après le dossier descriptif de l'Iweps et le travail critique des experts sur des indicateurs existants, la troisième étape du processus de décision sur ces indicateurs complémentaires au PIB implique un processus participatif citoyen court afin de contribuer à définir des enjeux et dimensions prioritaires à prendre en compte.

Des travaux fins avec des panels de citoyens préexistent tant en Wallonie que dans les régions proches. En particulier pour la Wallonie, on peut citer le travail réalisé à l'Iweps dans la cadre de la définition des indicateurs concertés de bien-être et un travail avec des panels représentatifs de citoyens tels qu'il a été mis en œuvre dans la cadre de l'indicateur welbebe-bis.

Au-delà de ces travaux fins, il a été décidé de réaliser un site web interactif et accessible permettant de récolter plus largement les perceptions des citoyens et de la société civile permettant à tous de contribuer, de manière ludique, à des choix de priorité entre 18 «dimensions» essentielles, définies par l'Iweps.

Une autre démarche a été proposée pour approcher un public en situation de pauvreté. C'est pour ce dernier point que la Fédération des CPAS a proposé ses services et ce sont les services de la Fédération des CPAS qui ont été retenus. Ce travail en est le reflet.

## **2. Méthodologie**

Pour ce travail basé sur la recherche des dimensions privilégiées par un public en situation de pauvreté, nous avons choisi:

### **1- Sept groupes de travail**

Les délais étant très courts, nous avons opté pour des groupes existants et se réunissant déjà. Cela offre un avantage certain, c'est que les personnes dans ces groupes ont une certaine habitude de prendre la parole.

### **2- Les cinq provinces sont représentées**

Nous avons choisi les groupes de travail dans les villes suivantes:

- Virton
- Chapelle-lez-Herlaimont
- Tournai
- Sambreville
- Namur (2x, mais un a renoncé)
- Liège

### **3- Le public choisi**

Il s'agit d'un public en situation de pauvreté.

Cinq groupes proviennent du monde des CPAS, deux du monde associatif (à savoir: Le réseau wallon de lutte contre la pauvreté et Lutte Solidarité Travail (LST)). Toutefois, LST a renoncé.

### **4- Caractéristiques**

Nous ne souhaitons pas avoir sept groupes homogènes, mais plutôt des groupes différenciés. Raison pour laquelle nous avons demandé aux CPAS de rencontrer des publics en situation de pauvreté matérielle (toujours), mais aussi en situation de pauvreté au niveau du lien social et du capital culturel. Cette diversité enrichit la recherche même si, il faut le dire, elle a aussi rendu celle-ci plus difficile dans deux des groupes, où la prise de parole était assez difficile et où il a fallu prendre beaucoup de temps pour expliquer nos attentes.

### **5- Nombre de personnes rencontrées**

Cette enquête nous a permis de rencontrer exactement 80 personnes en situation de précarité.

### **6- Le comité de suivi de l'étude**

Un comité de suivi de l'étude a été mis en place. Il était composé comme suit:

- le Cabinet du Ministre Nollet,
- deux représentants de L.S.T.,
- un représentant du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté,

- un représentant de l'Iweps,
- un représentant de la Fédération des CPAS.

Ce comité a pu donner sa lecture critique et faire ses remarques à propos de l'enquête et de ce qui serait fait de l'enquête car, il faut le souligner, l'enquête n'est pas une fin en soi mais un outil de travail visant à intégrer l'avis des personnes les plus pauvres dans la construction d'indicateurs complémentaires au PIB.

### 3. Support



Nous sommes allés dans les groupes avec des supports. Le site internet (<http://www.indicateurswallonie.be/swf/>) étant très bien fait, nous avons souhaité aller à la rencontre des groupes avec le même support, mais sans passer par le biais de l'écran. Nous avons dès lors demandé au Cabinet à obtenir les pictogrammes dessinés pour eux par la société Phenyx43.

Nous en avons fait deux types de support à partir de ces pictogrammes:

- un jeu de 18 cartes que chaque participant obtient d'entrée,
- un jeu de 18 affiches (format A4) à placer de manière visible sur le mur lors des échanges avec le groupe.

Ce média visuel offrait l'avantage d'être à la fois pratique et ludique. C'était de toute évidence une très bonne approche pour le public rencontré.

Les pictogrammes représentaient les 18 dimensions choisies par l'Iweps pour le travail.

Il s'agit des dimensions suivantes:

- équilibres économiques,
- équilibres sociaux,
- santé,
- éducation, compétences,
- niveau de vie,

- logement,
- emploi-travail,
- mobilité,
- environnement et cadre de vie,
- utilisation du temps,
- gouvernance,
- épanouissement social et culturel,
- égalité des chances,
- justice et équité,
- engagement civique et citoyenneté,
- équilibre personnel,
- bien-être subjectif,
- spiritualité, philosophie et religion

Sur les cartes individuelles, le pictogramme figurait en recto tandis que la définition qui lui correspondait figurait au verso.

Ajoutons de suite que les définitions de base, donnée par l'Iweps, ne convenaient pas du tout au public-cible. En effet, une première phase-test (préalable au premier groupe) nous l'a très rapidement montré. Les définitions étaient d'un abord trop complexe et ne permettaient pas une discussion (les définitions bloquaient les personnes).

Nous avons alors choisi de reformuler les questions dans un langage beaucoup plus accessible à tous. Il n'empêche que certains concepts, comme celui de la gouvernance par exemple, est resté assez difficile pour les personnes rencontrées (nous reviendrons sur ce point en passant en revue les différents pictogrammes).

Les pictogrammes en affiche A4 permettaient quant à eux une grande visibilité qui facilitait la discussion collective.

## 4. Déroulement des rencontres

### Phase introductive

Il s'agissait dans cette phase préalable de faire connaissance. Il fallait présenter en quelques mots le cadre de cette enquête. Qui est la Fédération des CPAS? Pourquoi le Ministre Nollet et le Gouvernement souhaitent faire cette enquête? Pourquoi faire appel à ces groupes particuliers?

Ensuite, les chargées de mission se présentaient en quelques mots.

L'objectif, outre les présentations, était de créer un climat de confiance entre les chargées de mission de la Fédération des CPAS et les participants.

L'assistante sociale référente du groupe interrogé restait dans la salle pour, justement, mettre à l'aise les personnes. Nous avons estimé que cette présence ne posait aucun problème étant donné que les personnes ne devaient pas, dans le cadre de l'enquête, parler d'eux ou de la relation qu'ils ont avec l'institution visitée.

### Première phase: le choix de 10 pictogrammes

Cette première phase se déroule en trois temps:

- A. Passage en revue des 18 pictogrammes et des définitions qui y sont associées en s'assurant que chacun les comprend;
- B. Individuellement, chacun dans son «jeu de cartes» choisit les 10 pictogrammes qui ont sa préférence;
- C. Mise en commun des choix et, en fonction des pictogrammes les plus souvent choisis, la sélection des 10 pictogrammes du groupe s'opère.

### Seconde phase: l'importance des pictogrammes

Dans cette seconde phase, à partir des 10 pictogrammes du groupe, il fallait revenir au jeu de cartes individuel et indiquer pour chacun des pictogrammes, l'importance qui lui était accordée sur une échelle allant de 1 à 3 (1 étant ce qui est important, 2 très important, et 3 représente ce qui est considéré comme essentiel).

Les cartes individuelles, avec ces points accordés, sont reprises par l'animatrice du groupe et les points seront pris en compte par la suite pour classer les préférences de chacun des groupes, mais ils ne sont pas discutés en séance. Cela permet de déterminer une préférence moyenne.

### Troisième phase: l'argumentation

La troisième phase s'est avérée la plus difficile dans les groupes. Il s'agissait de revenir à une prise de parole libre dans le groupe afin de justifier le choix des 10 pictogrammes communs. La difficulté est relevée par la gêne qu'il peut y avoir à s'exprimer en public que ressentent certaines personnes, tout comme l'impression de ne pas bien parler.



Il ne s'agissait pas d'une argumentation globale qui était demandée mais une argumentation par thème. Il fallait donc se concentrer à chaque fois sur un concept et argumenter le choix et l'importance accordée à celui-ci.

Par ailleurs, nous avons prévu, théoriquement, d'argumenter également sur les pictogrammes non retenus par les participants. Pourquoi ces pictogrammes n'étaient-ils pas retenus?

Toutefois, après 2h30 d'entretien (voire même 3h), il nous a semblé (ainsi qu'à l'assistante sociale référente du groupe) que la concentration devenait trop difficile.

Nous n'avons donc pas pu retenir cette source d'information. Cependant, dans nombre de cas, il est arrivé que les personnes, d'elles-mêmes, soit en séance, soit lors de la pause, allaient dire à l'animatrice pourquoi elles n'avaient pas retenu tel ou tel concept. Nous avons retenu l'information.

## 5. Le choix des pictogrammes

Tous les groupes n'ont pas retenu les mêmes pictogrammes et n'ont pas accordé la même importance à ceux retenus.

### Les choix par groupe

Pour les résultats suivants, nous proposons de ne faire que citer les dix pictogrammes retenus par chacun des groupes.

Pour ce qui est de l'importance accordée, nous proposons de le voir globalement par après. De même, l'argumentation sera globalisée par après.

Nous proposons de citer les groupes en fonction de la ville visitée et de ne pas permettre davantage de les identifier.

#### *Le groupe de Tournai*

- 1- équilibres économiques
- 2- santé
- 3- logement
- 4- niveau de vie
- 5- épanouissement social
- 6- égalité des chances
- 7- mobilité
- 8- environnement
- 9- éducation
- 10- travail

#### *Chapelle-Lez-Herlaimont*

- 1- logement
- 2- équilibre économique
- 3- justice
- 4- mobilité
- 5- santé
- 6- bien-être subjectif
- 7- niveau de vie
- 8- éducation
- 9- égalité des chances
- 10- environnement

### *Sambreville*

- 1- santé
- 2- équilibres sociaux
- 3- épanouissement social et culturel
- 4- logement
- 5- équité et justice
- 6- équilibre personnel
- 7- engagement civique et citoyenneté
- 8- niveau de vie
- 9- environnement et cadre de vie
- 10- éducation

### *Virton*

- 1- santé
- 2- équité et justice
- 3- emploi et travail
- 4- logement
- 5- environnement et cadre de vie
- 6- niveau de vie
- 7- équilibre personnel
- 8- équilibres économiques
- 9- égalité des chances
- 10- éducation et compétences

### *Liège*

- 1- environnement et cadre de vie
- 2- logement
- 3- santé
- 4- équilibre personnel
- 5- équilibres économiques
- 6- mobilité
- 7- niveau de vie
- 8- équité et justice
- 9- bien-être subjectif
- 10- emploi et travail

### *Namur*

- 1- équité et justice
- 2- santé
- 3- logement
- 4- mobilité

- 5- emploi et travail
- 6- niveau de vie
- 7- équilibres économiques
- 8- égalité des chances
- 9- épanouissement social et culturel
- 10- éducation et compétences

### **Mise en commun des choix**

Si chaque groupe a été intéressant et riche, c'est par la globalité que nous pouvons présenter les choix opérés.

Pour ce faire, nous avons demandé dans chaque groupe, à partir des 10 pictogrammes communs, de coter chaque indicateur en fonction de l'importance accordée à celui-ci.

3 cotations étaient possibles:

- important = 1
- très important = 2
- essentiel = 3

Un seul des six groupes ne s'est pas senti capable d'effectuer ce classement par cotation. Notre mise en commun ne concernera donc dans un premier temps que cinq des groupes rencontrés. Dans un second temps, nous proposons une simulation en prenant en compte le dernier groupe.

Afin de ne pas focaliser l'attention sur un des groupes, nous parlons dorénavant de ceux-ci en leur octroyant une lettre de l'alphabet. Nous voyons ainsi que c'est le groupe E qui n'a pas su coter les dimensions.

La cotation est obtenue en additionnant chaque cote dans chacun des groupes et ensuite en divisant par le nombre de personnes du groupe.

La situation d'un des groupes nous oblige à une double présentation avec une argumentation spécifique.

Le groupe E n'ayant pas su donner des cotations, nous proposons de tenir compte d'une simulation en tenant compte du nombre de personnes ayant opté pour un concept particulier. Donnons un exemple:

Sur six personnes, tous ont choisi le logement et tous ont choisi la santé. Nous allons alors considérer que le groupe a donné 3 pour ce thème, tout comme il a donné 3 pour le thème de la santé.

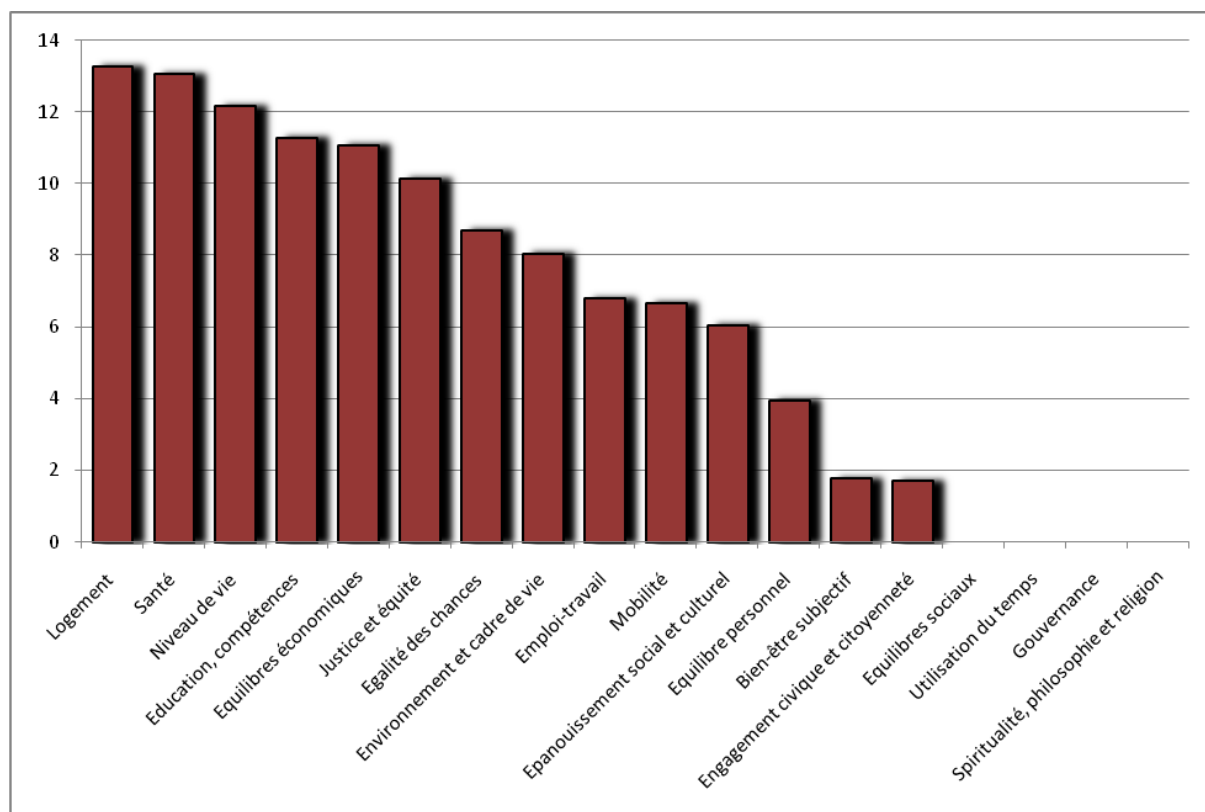
Cinq ont choisi l'équilibre économique. Nous considérons alors que 5 lui ont accordé 3:

5 choix x 3 points / 6 personnes constituant le groupe :  $5 \times 3 / 6 = 2,5$ .

Total si nous ne tenons pas compte du groupe E

	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Logement	2,22	2,88	2,78	2,66		2,73	<b>13,27</b>
Santé	2,36	2,33	2,85	2,66		2,86	<b>13,06</b>
Niveau de vie	2,04	2,44	2,64	2,44		2,6	<b>12,16</b>
Education, compétences	2,18	1,77	2,5	2,44		2,4	<b>11,29</b>
Equilibres économiques	2,09	2	2,42	2,44		2,13	<b>11,08</b>
Justice et équité	0	2,66	2,42	2,33		2,73	<b>10,14</b>
Egalité des chances	2,09	2,22	0	2		2,4	<b>8,71</b>
Environnement et cadre de vie	2,18	1,88	1,78	2,22		0	<b>8,06</b>
Emploi-travail	2	0	0	2,33		2,46	<b>6,79</b>
Mobilité	1,9	2,11	0	0		2,66	<b>6,67</b>
Epanouissement social et culturel	1,95	0	1,78	0		2,33	<b>6,06</b>
Equilibre personnel	0	0	1,85	2,11		0	<b>3,96</b>
Bien-être subjectif	0	1,77	0	0		0	<b>1,77</b>
Engagement civique et citoyenneté	0	0	1,71	0		0	<b>1,71</b>
Equilibres sociaux	0	0	0	0		0	<b>0</b>
Utilisation du temps	0	0	0	0		0	<b>0</b>
Gouvernance	0	0	0	0		0	<b>0</b>
Spiritualité, philosophie et religion	0	0	0	0		0	<b>0</b>

Tableau 1

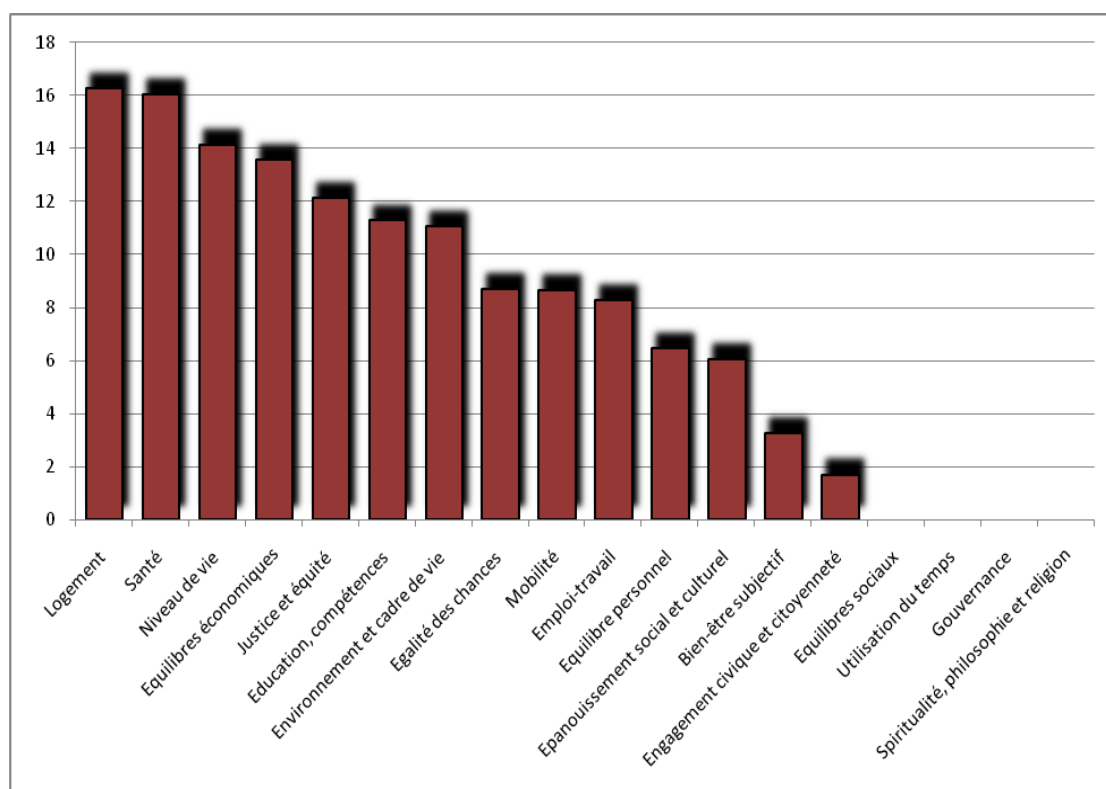


Nous avons toutefois choisi d'en tenir compte. Le tableau suivant nous donnera la nouvelle estimation.

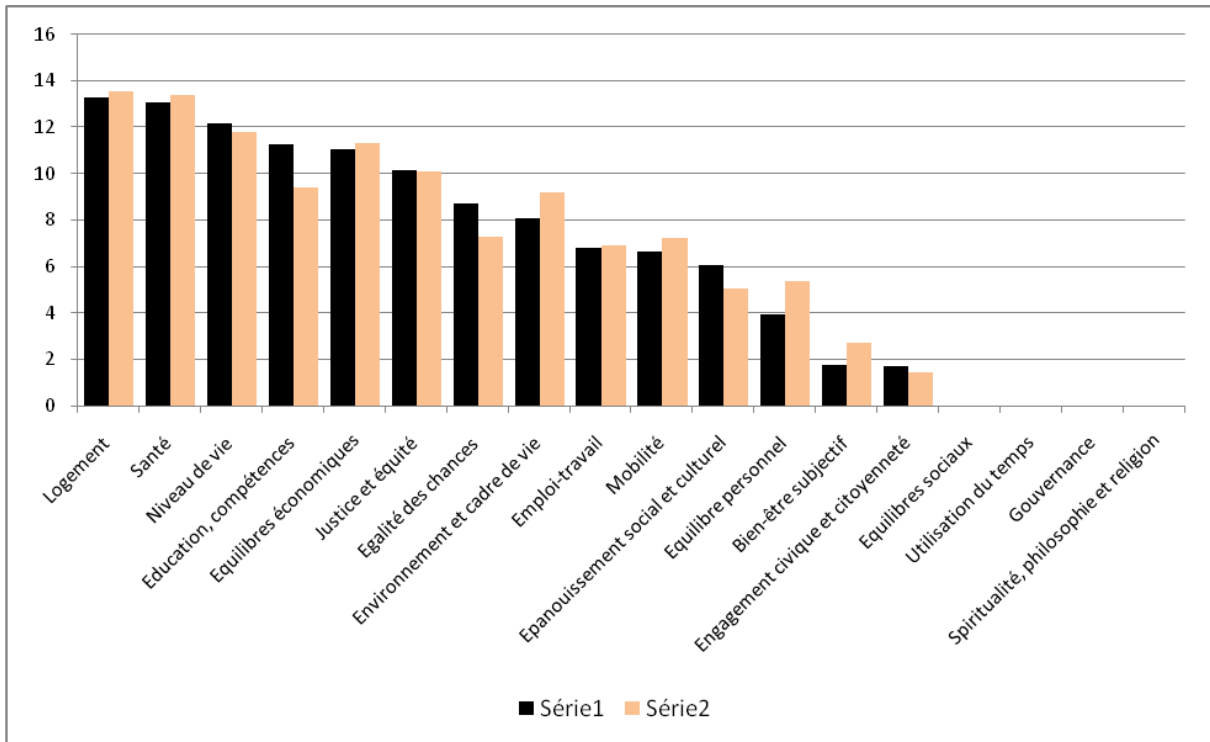
*Total en tenant compte du groupe E*

	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Logement	2,22	2,88	2,78	2,66	3	2,73	<b>16,27</b>
Santé	2,36	2,33	2,85	2,66	3	2,86	<b>16,06</b>
Niveau de vie	2,04	2,44	2,64	2,44	2	2,6	<b>14,16</b>
Equilibres économiques	2,09	2	2,42	2,44	2,5	2,13	<b>13,58</b>
Justice et équité	0	2,66	2,42	2,33	2	2,73	<b>12,14</b>
Education, compétences	2,18	1,77	2,5	2,44	0	2,4	<b>11,29</b>
Environnement et cadre de vie	2,18	1,88	1,78	2,22	3	0	<b>11,06</b>
Egalité des chances	2,09	2,22	0	2	0	2,4	<b>8,71</b>
Mobilité	1,9	2,11	0	0	2	2,66	<b>8,67</b>
Emploi-travail	2	0	0	2,33	1,5	2,46	<b>8,29</b>
Equilibre personnel	0	0	1,85	2,11	2,5	0	<b>6,46</b>
Epanouissement social et culturel	1,95	0	1,78	0	0	2,33	<b>6,06</b>
Bien-être subjectif	0	1,77	0	0	1,5	0	<b>3,27</b>
Engagement civique et citoyenneté	0	0	1,71	0	0	0	<b>1,71</b>
Equilibres sociaux	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Utilisation du temps	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Gouvernance	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Spiritualité, philosophie et religion	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>

Tableau 2



Si nous mettons en parallèle les deux (en noir, la situation sans le groupe E, en orangé, la situation avec le groupe E):



On voit qu'il y a certaines modifications, mais cela ne remet pas fondamentalement en question les tableaux.

## 6. L'argumentation

L'argumentation est une pièce maîtresse du dispositif d'enquête que nous avons menée dans les différents groupes de travail. En effet, au-delà de la simple cotation (qui en soi nous apporte déjà bien des informations), il nous a semblé essentiel d'avoir le commentaire de chacun sur ces choix individuels et communs.

Pour cela, nous allons reprendre chacun des 18 pictogrammes et faire une synthèse des éléments qui nous ont semblé pertinents de présenter.

Nous les présentons en fonction des cotations reprises dans le tableau 2.

Nous reprenons en italique les citations des personnes rencontrées. Nous citons les propos tels qu'ils ont été tenus, si ce n'est que nous avons corrigé les éventuelles fautes de français et éliminer les répétitions afin de faciliter la lecture.

Les dix dimensions retenues sont les suivantes:

Logement
Santé
Niveau de vie
Equilibres économiques
Justice et équité
Education, compétences
Environnement et cadre de vie
Egalité des chances
Mobilité
Emploi-travail

C'est sur ces dix dimensions que nous baserons l'essentiel de nos commentaires. Nous aborderons ensuite les autres thèmes de manière moins détaillée.



## 6.1. Logement



«Le logement, c'est la base de tout», selon les personnes rencontrées. C'est aussi par le logement que l'on a abordé nombre d'autres points. C'est donc un élément central à partir duquel les personnes peuvent se déployer et vivre.

*«C'est un besoin primaire. Sans logement, on ne peut pas combler les autres besoins».*

On peut évoquer ici la pyramide de Maslow, évoquée d'ailleurs à plusieurs reprises par les intervenants sans la nommer. C'est en comblant la base des besoins primaires, fondamentaux (comme se nourrir ou se loger) que les personnes pourront aller vers d'autres types de besoins supérieurs dans la pyramide (reconnaissance, estime, accomplissement).

Le logement est à ce point essentiel que ce besoin primaire, associé au besoin de se nourrir, occupe tout de l'individu: *«Sans cela, pas de place pour les rêves».*

Si le logement est essentiel, il n'en demeure pas moins problématique. On constate en effet qu'il n'est pas appréhendé sous des auspices heureux. Passons en revue les différents problèmes évoqués:

- le prix du loyer est vécu comme incompréhensible. *«Un logement correct à prix abordable, c'est tellement rare».* *«Chaque année, les loyers augmentent, mais on ne nous explique pas pourquoi les loyers augmentent tout le temps»;*
- le prix du loyer est une chose, mais les charges sont aussi très souvent évoquées. Le coût de l'énergie a fait l'objet de nombreuses remarques et critiques. C'est cher et même trop cher et cela leur semble injustifié. Beaucoup évoquent leurs difficultés pour se chauffer. Par ailleurs, dans beaucoup de cas, la maison ou l'appartement (ou le studio) sont très mal isolés. Il y a une déperdition d'énergie. C'est mauvais pour le budget, mais c'est aussi mauvais pour l'environnement et les personnes en font la remarque (ils se montrent très souvent sensibles à l'environnement);
- le coût des déménagements a fait l'objet de plusieurs commentaires. C'est si cher à leurs yeux qu'ils réfléchissent avant de déménager vers mieux!;
- le logement social est vécu comme une base d'injustice flagrante. *«Il y a des personnes qui ont les moyens et qui pourtant ont un logement social».* Sur le sujet des logements sociaux, les personnes ont aussi des revendications: *«Il faudrait plus de logements sociaux (...). Il faut tuer une personne pour avoir un logement social car la liste est longue».* Dans la problématique générale du logement, le logement social est central pour les personnes en difficulté. Une grande attention y est portée. Il y a un désir de plus et de mieux par rapport à cela. On peut dire qu'une politique sociale ne

peut s'envisager sans une remise en question complète de la politique du logement social;

- un service des CPAS est à plusieurs reprises, et par plusieurs groupes, mis en valeur: les Idess, c'est-à-dire un «*petit service du CPAS*» qui permet d'exécuter des petits travaux dans l'habitation. «*Utile et pas cher*». Les personnes en situation de pauvreté ou un souci d'un logement confortable et opérationnel, même si elles n'ont pas les moyens pour répondre à leur ambition. Dès lors, ce type de service permet de rencontrer leur demande car cela coûte beaucoup;
- le statut de la personne pauvre est problématique face à un propriétaire. Ce dernier va vouloir être certain d'être payé. Pour cela, il se base sur le statut. Il se dit qu'un pauvre, ça ne paie pas ou ça ne paie pas à temps. «*Quand on dit à un propriétaire qu'on vient du CPAS, c'est fini, on n'a aucune chance. On est recalé*».

Plus étrange probablement lors des rencontres, plusieurs ont utilisé le thème du logement comme point de départ pour évoquer d'autres thématiques. Celle assez proche des SDF, mais aussi celle plus éloignée des étrangers. Disons qu'il s'agit de thèmes qui refusent de voir le logement de manière isolée, mais qui l'intègre dans un voisinage large.

Alors que dans d'autres groupes de travail que nous avons suivi il y a quelque temps<sup>1</sup>, le thème de l'étranger était propice au bouc émissaire, ici cela n'a jamais été le cas. «*Moi, je vis dans une cité multiculturelle et les gens sont agréables*».

Un désir de solidarité est formulé à plusieurs reprises, et vers les SDF, repérés comme «les pires» (dans le sens «les plus») parmi les pauvres, et vers les étrangers. Pas de boucs émissaires ici mais le désir d'une vie harmonieuse sans stigmatisation des plus pauvres ou des étrangers.

Un effet pervers est évoqué. C'est un piège à l'emploi: dans un logement social, dès lors que la personne retrouve un travail et gagne un salaire, le loyer augmente assez bien. «*Cela ne nous aide pas à nous en sortir. Au contraire, c'est nous maintenir dans une dépendance*».

Quelques personnes ont évoqué l'individualisation des droits. Elles voudraient pouvoir faire des économies et vivre en communauté. Mais si elles le font, elles sont alors considérées comme «cohabitantes» et elles perdent de l'argent. Il y a là, à leurs yeux, quelque chose qui ne va pas et qu'il faudrait absolument revoir.

Enfin, assez brièvement, les «marchands de sommeil» sont évoqués. Ces propriétaires scandalisent les personnes du groupe. Il n'est pas normal qu'on laisse faire. «*On ne peut pas se faire de l'argent sur le malheur des gens*».

---

<sup>1</sup> R. Cherenti, *Le panier de la ménagère... pauvre*, Fédération des CPAS, UVCW, août 2008.

## 6.2. La santé



Ce qui est évoqué en premier pour ce point, c'est le coût que la santé représente: *«C'est trop cher de se soigner»*. Quoiqu'une astuce existe, cela consiste à se rendre à l'hôpital. *«Quand tu vas à l'hôpital, ce n'est pas cher. On ne paie rien. Rien tout de suite en tout cas. C'est après que vient la facture chez toi, et là ça pose problème»*.

Ensuite, une distinction peut être faite entre la santé préventive et la santé curative. Mais il est difficile aux personnes en situation de pauvreté de se consacrer à la prévention car celle-ci demande d'avoir de l'argent. Le curatif est davantage partie de leur quotidien... et encore. Ces personnes ne se soignent qu'en cas de véritable nécessité. A la limite du soin en urgence. Ceci dit, si le curatif est le quotidien des personnes en situation de pauvreté, c'est aussi un élément de très grande frustration: *«Ne pas savoir se soigner, c'est atroce»*.

Le spécialiste est évité autant que faire se peut car leur budget ne le permet pas. L'image du spécialiste est d'ailleurs aussi celle de l'injustice sociale. Les plus riches peuvent se payer un spécialiste. Les autres, ils font ce qu'ils peuvent. Or, dans nombre de cas, ils auraient bien besoin d'une médecine plus spécialisée, par exemple pour soigner des maladies chroniques ou lorsqu'ils ont une maladie grave.

Au-delà du médecin, il y a aussi les médicaments. *«Après avoir été chez le médecin, je vais à la pharmacie et je demande au pharmacien ce qui est le plus urgent. Par exemple, si j'ai plusieurs médicaments, je vais acheter les antibiotiques, mais les pastilles à sucer pour la gorge, je ne les prends pas»*.

La santé, mais ceci est vrai pour beaucoup de secteurs, fait peur. Par manque de moyens, ils ne se rendent pas chez le médecin, mais ne pas aller chez le médecin est source de stress car ils ne savent pas s'ils n'ont pas quelque chose de grave.

Le plus surprenant probablement c'est qu'ils s'estiment tous en mauvaise santé. *«Notre santé se dégrade... et on doit attendre en souffrant d'avoir sa pension pour pouvoir acheter des médicaments»*. Il y a dans la pauvreté une fatalité triste. Ils se savent malades mais ils savent aussi ne pas pouvoir se soigner. Ils s'en montrent tristes pour eux, mais surtout pour leurs enfants s'ils en ont.

Une autre injustice est pointée: les hôpitaux, cliniques et médecins ne sont pas bien répartis sur le territoire, ce qui pose un problème d'accès à la santé et un problème de mobilité (thème que nous verrons par après).

Les maladies chroniques ne sont pas assimilées aux autres maladies. Pour les maladies chroniques, la société devrait tout prendre en charge, parce que *«Ce n'est pas gai de dépenser tout son argent pour une maladie qui ne partira jamais (...). Finalement, tu manges ou tu te soignes, mais tu ne peux pas faire les deux »*.

Il n'y a pas de place pour les médecines parallèles, ce qui est fortement regretté par les personnes des groupes. *«Les mutuelles devraient plus rembourser les frais de médecine parallèle, comme l'acupuncture, l'homéopathie ou l'ostéopathie,... La mutuelle ne rembourse que quelques séances, or ce sont des médecines qui soignent à long terme»*. La revendication est rencontrée à plusieurs reprises.

Une «bonne pratique» est relevée: les maisons médicales, où le patient qui a une aide sociale ne doit pas déboursier (s'il est en ordre de mutuelle).

Au final, ce thème permet une revendication forte vis-à-vis du politique. Les personnes demandent aux politiques un plus grand respect envers les plus pauvres. Ce respect se manifesterait par une médecine plus abordable pour tous et des médicaments accessibles pour tous les budgets.

### 6.3. Niveau de vie



La vie chez les personnes les plus pauvres semble très simple: «*C'est simple, on ne peut jamais se faire plaisir et on doit se passer de tout*».

On peut le prendre avec humour: «*Moi, je ne mange pas à ma faim tous les jours. Le côté positif, c'est que je garde la ligne*».

Dans notre étude sur «Le panier de la ménagère... pauvre»<sup>2</sup>, nous avons montré que pour les bénéficiaires des CPAS rencontrés, la richesse c'était quand on pouvait faire ses courses sans une liste. Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude sont sur la même longueur d'onde. Leur rêve est de pouvoir faire des courses sans liste.

On peut dire que le pouvoir d'achat est une préoccupation réelle des personnes en situation de pauvreté. Si tout le monde en parle dans la société et si le pouvoir d'achat est évoqué par les médias et les politiques très régulièrement, on ne peut pas dire que la situation pour les personnes pauvres soit comparable à toutes les autres. Ici, il s'agit de survie. Nous avons montré dans notre étude sur le panier de la ménagère pauvre que pour les personnes les plus pauvres, le pouvoir d'achat (et en cela elles se différenciaient des personnes qui n'étaient pas en situation de pauvreté) était en diminution. C'est le ressenti qu'en ont les personnes rencontrées dans les différents groupes, et elles en souffrent.

«*La publicité nous dit qu'il faut manger cinq fruits et légumes par jour pour l'équilibre. Mais on fait comment avec nos budgets?*». Le revenu est important. Et il ne semble pas normal aux personnes que le fait pour eux de ne pas travailler (or, elles aimeraient travailler le plus souvent) empêche de vivre dans la dignité. Il y a là quelque chose qui les choque.

Tout leur pose problème lorsqu'il est question d'argent. Et notre société ne comprend pas que quelqu'un qui ne travaille pas ait aussi besoin par exemple de culture, de loisirs, d'aller une fois de temps en temps au cinéma,... Or, c'est impossible parce qu'il y a toujours des choix à faire: manger ou s'amuser?

Si un des groupes a évoqué la culture, par contre, tous les autres en sont restés aux besoins primaires, et plus encore celui de manger à sa faim, ce qui n'est pas du tout assuré. Le fait de rester focalisé sur le besoin de se nourrir est révélateur en soi.

Le revenu d'intégration, à ce titre, est considéré par l'ensemble comme fort insuffisant pour vivre dans la dignité. «*Le RI, c'est 785 euros par mois. Quand tu as retiré tes 500 euros de*

---

<sup>2</sup> R. Cherenti, *op. cit.*

*loyer, il te reste 285 euros par mois pour vivre. Ça fait moins de 10 euros par jour. Tu survis juste, mais sans plus».*

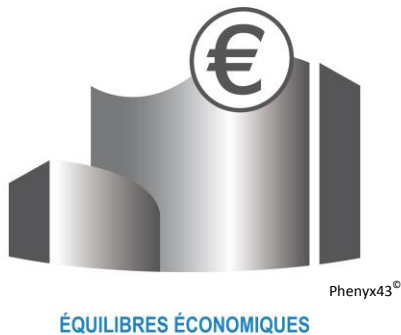
Un message est envoyé aux ministres: *«Les ministres ne se rendent pas compte de notre situation. Vous savez, nous aussi on aimerait une fois emmener les enfants à la mer un jour (...). La plus belle chose que les ministres pourraient m'offrir, c'est de pouvoir me permettre, une seule fois, d'aller faire mes courses et pouvoir remplir un caddie entier».*

Les rêves, on le voit, sont à la dimension de leurs difficultés quotidiennes.

Le crédit facile est mis en cause par l'ensemble des groupes rencontrés. Il n'est pas normal d'avoir une incitation toujours plus forte par la publicité. Tout les pousse à acheter. Tout, tout le temps. *«L'achat à crédit ne devrait pas exister».*

La sollicitation permanente, cela amène certains à succomber. Or, le budget est si serré qu'aucun imprévu n'est acceptable. Ce qui est grave pour eux, c'est qu'alors que l'imprévu est impossible dans leur marge budgétaire, il ne se passe pas un mois où il n'y a pas un imprévu. Ils sont toujours dans le stress à cause de cela. Comme ils sont dans le stress du facteur, car une lettre cela peut être une mauvaise nouvelle.

## 6.4. Equilibres économiques



Les pièges à l'emploi sont abordés directement dans cette dimension, c'est-à-dire, les situations où l'incitant à aller travailler est insignifiant ou même inexistant<sup>3</sup>. En effet, les gens considèrent anormal d'aller vers l'emploi et de ne pas en avoir une plus-value en salaire-poche en fin de mois<sup>4</sup>. Raison pour laquelle plusieurs disent ne pas chercher à retourner dans le circuit du travail. «*Parfois, on a moins en travaillant, c'est pas normal*». Le temps partiel est un facteur important de ces pièges à l'emploi.

Un débat a lieu entre les membres des groupes sur l'aide aux chômeurs: doit-elle être conditionnée ou non? Limitée dans le temps ou non? Tous n'ont pas le même avis.

La dimension est aussi appréhendée par l'injustice qu'elle comporte dans les faits. En effet, les personnes constatent qu'un rééquilibrage dans la redistribution des richesses est plus que nécessaire, c'est urgent. «*Les riches sont trop riches et les pauvres trop pauvres*». Ce n'est pas tout: les riches, trop riches, deviennent encore et toujours plus riches tandis que les pauvres s'appauvrissent sans cesse.

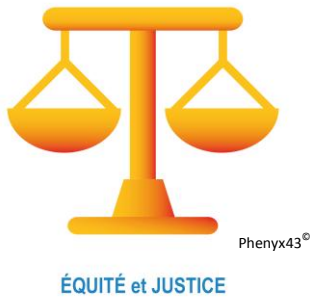
Il est assez révélateur de constater que le travail, qui pourtant n'est pas une dimension choisie en priorité, est très souvent mis en valeur. Ainsi, une façon de rééquilibrer la dimension économique est de valoriser financièrement le travail. Payer mieux et plus les travailleurs. A l'inverse, il faudrait taxer le capital afin de rétablir "un vrai" équilibre économique.

Dans cette dimension apparaît aussi le regret par les personnes de voir la société changer: la solidarité se perd; la peur gagne tout le monde et l'individualisme est pris sous son aspect exclusivement négatif. Le profit est dès lors la seule valeur qui mobilise le monde. Cela ne permet pas un équilibre.

<sup>3</sup> Plan d'action national pour l'emploi, PAN, Publication Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail, 2001.

<sup>4</sup> Pour ce thème, nous renvoyons vers l'étude de la Fédération. R. Cherenti, *Analyse 2012 des pièges à l'emploi*, non encore publié.

## 6.5. Justice et équité



Les deux concepts, justice et équité, sont relativement difficiles à saisir, mais de manière générale, ils ont été assez bien compris, même s'ils parlent davantage (et quasi exclusivement) de la justice, concept qui leur est plus accessible directement.

Quelques fois, le contexte de vie des personnes n'a pas permis la compréhension directe des concepts. Ainsi, une personne juste sortie de prison assimilait justice à incarcération. Elle ne cherche donc pas davantage de justice!

Le thème de la justice permet encore une fois de déceler un déséquilibre flagrant et une injustice dominante. En effet, selon les répondants, «*Il y a une justice à deux vitesses*». Il y a une justice pour les riches et une justice pour les autres. On pourrait presque dire qu'il y en a même trois. La troisième serait spécifique pour les pauvres, car en la matière, les pauvres se sentent moins bien servis.

C'est probablement cette dimension qui fait l'objet du sentiment de la plus grande injustice, et c'est probablement la raison pour laquelle les personnes souhaitent la voir prise en considération pour mettre en œuvre des indicateurs complémentaires au PIB.

«*La justice? Elle n'est jamais impartiale*». En réalité, les personnes se sentent menacées par une justice à deux ou trois vitesses. Revient alors sous cette dimension une revendication à plus de redistribution des richesses. Les riches ont plus de droits, selon eux. Une meilleure redistribution des richesses permettrait probablement une meilleure justice. Il est intéressant de voir la justice sociale revenir par ce thème.

L'équité est observée sous l'angle des rapports d'enquête du CPAS. Ainsi, certains (parmi ceux qui bénéficient d'une aide du CPAS) considèrent qu'il arrive à des assistants sociaux de porter des jugements de valeur sur leur vie et qu'ils utilisent ces jugements de valeur en les reportant sur la proposition d'aide qu'ils font au conseil de l'action sociale. Acheter telle chose ou avoir telle activité ne conviendrait pas à une personne pauvre. Ils en ressentent un traitement inéquitable.

Par ailleurs, un débat a lieu à propos de l'aide octroyée par les CPAS. Pour certains, les CPAS devraient faire davantage de prévention. Pour d'autres, ce n'est pas le rôle des CPAS de faire de la prévention mais de se concentrer davantage sur le curatif.

Etrangement, les personnes des groupes se sentent une solidarité avec les avocats pro deo. Ils s'estiment heureux, s'ils ont un problème de justice, de pouvoir faire appel à ces avocats. Toutefois, très clairement, c'est aussi une cause de frustrations car ce sont des avocats sans une grande expérience. Se payer un avocat qui a de l'expérience, c'est pour les riches. Qui



plus est, le monde de la justice est aussi, selon les différents groupes, le monde de la connivence. On peut penser ici à la distinction que faisait Coluche entre l'avocat qui connaît la loi (le pauvre peut au mieux espérer ce cas de figure) et l'avocat qui connaît le juge (c'est l'avocat du riche).

Une nouvelle circulaire de la Ministre Annemie Turtelboom est mise en exergue pour dénoncer «une justice de riches». Cette circulaire permet à tous les procureurs d'avoir la même ligne directrice en permettant le traitement à l'amiable des délits passibles d'une peine maximum de 20 ans de prison. Ce qui veut dire, en d'autres mots, que les criminels peuvent dorénavant monnayer leurs délits. *«C'est quoi cette nouvelle justice? Je suis d'accord qu'il y a trop de monde dans les prisons, mais payer pour garder sa liberté, cela ne va pas, parce qu'alors il suffit d'être riche et on peut tout se permettre: pas de casier judiciaire, pas de prison».*

Tout le long des rencontres, on remarque que la justice représente pour les plus pauvres une corde sensible et qu'elle n'est pas vécue par eux comme favorable. Elle est à trois vitesses et les pauvres arrivent en dernier, toujours.

## 6.6. Education et compétences



### ÉDUCATION et COMPÉTENCES

L'entrée dans cette dimension n'est pas directe. Elle se fait par le biais des enfants. En effet, les personnes interrogées considèrent que pour elles, l'éducation c'est trop tard. Par contre, pour leurs enfants ou petits-enfants, c'est primordial. Avoir un diplôme est considéré par la plupart comme une plus-value qui pourra permettre de trouver plus probablement un emploi.

Toutefois, ils ne se font pas d'illusions. Ils connaissent tous des personnes qui ont des diplômes et qui ne trouvent pas de travail. Un questionnement a alors lieu: faut-il privilégier des études intellectuelles ou plutôt des études qui débouchent sur «*un bon métier manuel*»? Certains estiment en effet qu'on a plus de chance de trouver un emploi lorsqu'on a un métier manuel avec quelques qualifications. «*Un bon maçon par exemple*».

Dans certains cas, les personnes constatent qu'elles-mêmes poussent leurs enfants à faire des études menant à un diplôme alors que leurs enfants veulent juste apprendre un métier manuel et aller plus vite vers l'emploi. Elles ont le réflexe d'imaginer qu'un beau diplôme servira davantage leurs enfants, mais elles mettent leurs propres idées en question.

Certains, qui viennent d'un autre pays, évoquent la grande difficulté qu'il y a à faire reconnaître leur diplôme. C'est une source de frustrations. Avoir fait des études sanctionnées par un diplôme et ne pas avoir la reconnaissance. Le pire, le plus souvent, c'est de devoir tout recommencer à zéro en Belgique, «*comme si on n'avait pas existé avant*».

Une grande anormalité est mise en évidence: l'enseignement qui devrait être obligatoire ne l'est en fait jamais. Il faut toujours payer, plus ou moins en fonction des écoles, mais aucune n'est vraiment gratuite. Il faut payer pour des cours, pour des notes, pour des stages, pour un voyage d'études, pour dîner, ... Bref, la gratuité est inexistante. C'est fortement remis en cause par les groupes car dès lors, tout le monde ne peut pas faire des études. Certes, il y a des raisons intellectuelles qui sont évoquées. Mais les raisons financières également et même surtout.

Une discrimination entre hommes et femmes est aussi constatée. Les filles feraient moins d'études.

Le système scolaire belge est dénoncé comme reproducteur des inégalités. «*Il faut réorganiser l'école pour qu'elle puisse atteindre ses objectifs (...). Elle doit donner de meilleures chances aux plus défavorisés*».

Une demande est formulée: que l'on revalorise les filières professionnelles et techniques car *«tous ne peuvent pas aller à l'université et certains jeunes ont de vraies compétences techniques, manuelles à valoriser»*.

Une idée se fait jour: *«On devrait supprimer l'obligation d'aller à l'école jusqu'à 18 ans car cela n'a aucun sens. Il faudrait plutôt imposer l'obligation de terminer un cycle scolaire. Sinon, un jeune qui est dans un cycle scolaire peut le quitter avant terme parce qu'il a 18 ans. Il vaut mieux une obligation par cycle »*.

Il est assez surprenant de se rendre compte que le thème de l'éducation et des compétences n'est observé que sous l'angle de l'école. Quant à l'école, elle est perçue le plus souvent de manière basique, pour apprendre à lire et à écrire : *« mais surtout calculer... calculer, c'est le plus important »*. On peut se poser la question, à entendre cette dernière phrase, de savoir si l'idéologie comptable n'a pas imprégné tout le monde? Calculer, dans un monde qu'ils dénoncent eux-mêmes comme trop marchand, est-ce vraiment l'essentiel? La question reste posée.

## 6.7. Environnement et cadre de vie



Assez directement, l'environnement passe pour une «évidence» pour les différents groupes (et tous les groupes): *«C'est logique de respecter son environnement»*. Toutefois, ils constatent que ce n'est pas une évidence pour tout le monde et que beaucoup ne respectent pas «les choses élémentaires», «le bien commun», ce qui permet le «bien-être général». Le caprice des uns vient perturber le bien-être du plus grand nombre et cela est très mal ressenti. *«Moi, je constate qu'il y a un manque de respect et de savoir-vivre par rapport aux autres et par rapport à la nature»*.

Ce thème permet une vision globale de la société. En effet, les personnes évoquent autant la nature, la qualité de la vie, la solidarité entre les gens, le civisme, le laxisme des autorités, le coût de la vie, la pollution, les entreprises irrespectueuses des travailleurs et de l'environnement, ...

Les personnes estiment avoir droit à un cadre de vie sain et beau. *«C'est important de pouvoir admirer la nature... mais il faut aussi l'entretenir»*. Le respect de la nature permet la vie en société et la vie familiale... *«Quand on respecte les parcs, on peut y aller en famille et cela fait plaisir»*.

Les personnes, dans tous les groupes, se montrent très sensibles au «beau». *«J'aime bien les fleurs. C'est beau et ça me plait»*.

C'est par le biais de ce thème que ressort celui de l'éducation (en prenant cette dimension par un autre bout). Il est relevé que les personnes sont mal éduquées et causent ainsi des désagréments au bien collectif. Par manque d'éducation, les gens jettent leurs papiers par terre. A leurs yeux, c'est ne pas se respecter que de ne pas respecter la nature et la ville. *«C'est une fierté pour soi-même d'avoir une ville propre et belle»*. Toutefois, il leur semble qu'il n'est pas normal que, pour garder en état la nature, on crée à nouveau de la marchandisation, comme faire payer les sacs-poubelle.

Le «beau» a été un thème porteur dans les différents groupes. Les personnes disent avoir droit à du beau... et la pauvreté ne doit pas détourner la beauté de leur horizon. Par ailleurs, le beau est considéré comme un «déclencheur de positif»... quand on a du beau autour de soi, on est plus respectueux. Les groupes remarquent avec beaucoup de tristesse que les plus pauvres sont trop souvent orientés vers des ghettos, avec un environnement peu attirant. Ils estiment mériter des belles choses aussi.

Le recyclage est mis en valeur, car il permet de moins polluer. Par contre, les voitures sont mises en accusation. Ce sont elles qui causent le plus de problèmes à leurs yeux.

Il y a deux revendications dans les groupes:

- plus d'espaces verts, car la nature (les ballades dans les bois par exemple) cela les «déstresse»;
- moins de laxisme de la part des autorités envers le vandalisme et les incivilités. Souvent, le laxisme se fait vers les plus riches, c'est donc un élément d'injustice. Par ailleurs, se demandent les personnes des groupes, est-il normal qu'une amende soit par exemple de 50 euros quand on est riche et de 50 euros également quand on est pauvre?

## 6.8. Égalité des chances



*«Le jour où cela existera!».*

C'est ainsi qu'a commencé un des groupes à propos de ce thème! Personne n'y croit. *«On n'aura jamais l'égalité des chances»*. Ils sont fatalistes. Il faudrait pour y parvenir changer complètement les mentalités et ils ne pensent pas que cela puisse être possible. La pauvreté, cela se reproduit et c'est volontairement reproduit parce que ça arrange certaines personnes.

On n'y échappe pas facilement. Et le statut s'affiche comme un stigmate sur les personnes: *«Quand on a une étiquette CPAS, on est directement pénalisé. Par exemple, dès que je parle de la caution que payera le CPAS, les propriétaires trouvent des excuses pour ne pas me donner le logement»*.

Plus philosophe, un groupe estime que pour espérer une société où l'égalité des chances ne serait pas une utopie, il faut être dans l'utopie. *«Pour que l'égalité des chances soit possible, il faudrait que la société fonctionne bien, qu'elle soit prospère, qu'une redistribution des richesses soit plus juste, qu'il y ait plus de bien-être, de la solidarité, que chacun trouve une voie d'épanouissement,... alors on se situerait dans une société de l'égalité des chances, c'est-à-dire aussi une société où on accepte de connaître l'autre et où on n'en a pas peur a priori»*.

Même si on remettait les compteurs à «0», l'égalité des chances ne serait pas effective car nous n'avons pas la même éducation et nous n'avons pas le même passé. Avoir un passé «pauvre» est un poids lourd pour les personnes et, elles le craignent, pour leurs enfants aussi. C'est d'ailleurs une grande souffrance. Il leur semble que la reproduction est une fatalité et en même temps elles espèrent vraiment que leurs enfants pourront connaître mieux qu'elles.

Les origines, le genre, l'âge, le statut, les apparences, les moyens financiers, ... tout cela est relevé comme discriminant.

Un élément déclencheur a très fortement accentué la discrimination d'une catégorie particulière de personne, les personnes musulmanes: les attentats du 11 septembre à New-York. Il y a des généralités qui sont mal vécues par les personnes provenant de pays musulmans mais qui sont dénoncées par les autres membres des groupes également. *«Après le 11 septembre, les musulmans étaient tous mal vus, alors qu'ils ne connaissent même pas tous personnellement Ben Laden »*. Au-delà du sourire que peut faire naître la formulation, il y a bien une identification abusive d'une catégorie de personne avec un fait.

Il est assez révélateur de se rendre compte que dans les groupes, tous, sans exception, se sentent victimes de discrimination, quelle qu'en soit la raison (ne pas savoir lire, être pauvre, avoir un stigmate du bénéficiaire d'une aide du CPAS, ...). Aussi demandent-ils avec insistance à être acceptés comme ils sont, tout comme ils souhaitent de leur côté accepter les gens comme ils sont, sans discrimination.

## 6.9. La mobilité



La mobilité pose problème dans la vie quotidienne. Mais les personnes interrogées ne recherchent pas la mobilité pour elles-mêmes, mais pour ce qu'elle permet de faire. Aller travailler, aller en formation, rencontrer le groupe de parole, ... Mais si elles le peuvent, les personnes rencontrées disent se passer volontiers de voiture.

Toutefois, elles dénoncent le peu de transport en commun (sauf dans les grandes villes) et le manque de fiabilité (peu de passage des trains ou bus, des retards fréquents, ...). Quant aux week-ends, plusieurs font le constat qu'ils n'ont pas de bus le week-end ou en soirée. Ils se sentent alors «punis» car ils ne peuvent pas circuler, ils doivent rester chez eux.

Le thème est, encore une fois, l'occasion de faire preuve de solidarité envers d'autres personnes (nous disons «encore» car le long des rencontres, les personnes ont fait preuve de solidarité et de désir de solidarité... c'est une notion importante à leurs yeux, nous aurons l'occasion d'y revenir). En l'occurrence, vis-à-vis des chauffeurs de bus: *«Les chauffeurs, ils sont mal payés et ils sont dans une insécurité tout le temps. Dans ces conditions, c'est normal qu'ils fassent grève».*

Ils relient aussi mobilité et environnement: *«Il faudrait, dans les villes en tout cas, prévoir des modes de transport alternatif: plus de vélo par exemple et moins de voiture».* On peut dire encore une fois que la voiture n'a pas la cote. Y compris lorsqu'ils abordent les transports en commun sur un mode négatif... les transports en commun, quand ils l'évitent, c'est parce qu'il y a trop de voitures qui, du coup, bloquent les bus et crée des embouteillages.

Le partage est une valeur qui est abordée par le biais de la mobilité. *«Je constate que les gens sont trop souvent seuls dans leur voiture».* C'est un plaidoyer pour le covoiturage.

Encore une fois, les services Idess des CPAS sont mis à l'honneur. *«Trois ou quatre communes se sont réunies avec les CPAS pour créer un taxi social en Idess. Quand on vit seul, ce type d'initiative est très important. Cela serait bien de développer encore plus ces initiatives».* Lorsque le point a été abordé, il l'a été unanimement. C'est un projet très valorisé parce qu'il apporte une aide concrète et à un prix abordable.

Il est important aussi de noter que la mobilité (le manque de mobilité, du moins) est en corrélation directe avec la recherche d'emploi. Si vous n'avez pas de voiture, vous avez beaucoup plus de mal à accepter un emploi loin. Mais certains le font: *«Pour me rendre au boulot, je mets 2h30 en train et bus, alors qu'en voiture, je mettrais 45 minutes».*



Les emplois lointains nécessitent une voiture, mais accepter l'achat d'une voiture pose alors d'autres problèmes: *«Il y a peut-être des emplois vacants dans la province du Luxembourg -des emplois mal rémunérés d'ailleurs- mais cela nécessite une voiture. Si la personne accepte d'acheter une voiture, alors elle doit faire un emprunt et donc s'endetter. La mobilité, ça peut être la raison du non-accès à l'emploi».*

On le voit, les dimensions sont perméables et un point abordé peut souvent déboucher sur d'autres dimensions.

## 6.10. Emploi et travail



La dimension «travail» et «emploi» n'est pas une dimension qui motive tant les personnes rencontrées. Non pas que le travail ne soit pas une valeur importante, mais elle ne correspond pas à ce qui devrait être mesuré en priorité aux yeux des personnes qui se sont exprimées. *«On en fait une valeur absolue, mais il n'y a pas que le travail dans la vie».*

Pour autant, il y a un paradoxe permanent avec ce thème. Le travail est considéré comme essentiel d'un côté et puis comme relatif de l'autre. D'un côté, il ne faut pas considérer que le travail est le tout de la vie, mais de l'autre *«Même si l'ambiance au travail est mauvaise et même si c'est le pire des jobs que tu as, il faut dire merci d'en avoir un».*

Ce paradoxe sera permanent durant toutes les rencontres et signifie très probablement que l'emploi contient trois dimensions:

- une dimension pécuniaire, et en cela, le travail est indispensable pour vivre et espérer vivre dignement en fonction du revenu. Il faut dès lors qu'aller travailler permette d'avoir un salaire décent qui permet de faire vivre le ménage;
- une dimension de sens, car le travail peut donner un sens à la vie en société... certains ont dit leur besoin de *«faire quelque chose de leur journée»* ou de participer à la vie collective, et le travail est une façon de le faire;
- une dimension de statut (ce qui est en partie lié avec le point précédent), car le travail donne un statut social, et ce statut est «hyper valorisé » dans notre société, dès lors être sans travail relève du stigmatisé.

Certains mettent en évidence la très forte érosion du pouvoir des travailleurs et de leurs représentants, les syndicats ces dernières décennies. Certains en ont d'ailleurs fait l'historique.

Il y a une peur permanente de perdre son boulot et cela casse toute solidarité entre travailleurs. *«Dorénavant, c'est chacun pour soi, pour essayer de sauver sa peau (...), et puis, on divise les travailleurs pour mieux régner».* Perdre son emploi, tout le monde sait que cela peut arriver. Tout le monde en aurait peur.

Cela rend aussi très conciliant. Par peur, on finit par accepter les mauvaises conditions de travail. On accepte tout!

Le lieu de travail qui était un lieu social par excellence, un lieu de solidarité et un lieu de lutte est devenu un lieu individualiste et un lieu de concurrence permanente de tous envers tout le monde. L'autre n'est plus un collègue, c'est un opposant.

Le travail à temps partiel qui se généralise est dénoncé. Difficile d'avoir de quoi vivre décemment alors qu'on travaille à mi-temps ou à trois-quarts temps. Les pauvres, avec ces

emplois, s'appauvrissent davantage encore. Pour avoir un temps plein, il faut soit avoir un diplôme, soit alors accepter un emploi pénible. Accepter un emploi pénible ne leur ferait pas peur, mais *«Pour avoir un emploi pénible, il faut être en bonne santé... et ça, on ne l'a pas»*.

Enfin, une demande est formulée à l'encontre du Forem: ses formations ne sont pas accessibles au public rencontré: *«Les pauvres n'ont pas accès aux formations du Forem»*. Il est reproché au Forem de ne permettre l'accès aux formations qu'à un public déjà bien qualifié. C'est, pour les différents groupes rencontrés, assez élitiste.

## 7. Le pictogramme «?»



Nous donnions, dans chacun des groupes, en fin de séance, l'opportunité d'ajouter une dimension à celles présentées (retenues ou non)... une dimension qui, à leurs yeux, n'apparaissait pas dans les 18 thèmes présentés ou qui, en tout cas, n'était pas assez présente.

Deux dimensions ressortent:

- 1- la solidarité,
- 2- l'attention à porter aux personnes les «pires» (le terme n'est pas pris ici dans une acception négative) parmi les pauvres: les SDF.

La solidarité, c'est ce qui traverse toutes les discussions, quels que soient les thèmes abordés d'ailleurs. Et il s'agit de toutes formes de solidarité: la solidarité «naturelle», entre les gens, spontanée. Mais aussi la solidarité légale, organisée par les pouvoirs politiques (la sécurité sociale).

Les groupes accordent d'autant plus d'importance à la solidarité qu'ils remarquent que celle-ci fait défaut le plus souvent. Et lorsqu'elle existe encore, elle s'érode... ou, pire, «*on la casse*». Ce sont les pouvoirs publics qui sont mis en cause ici... et la sécurité sociale est prise en exemple, notamment par le prisme des sanctions Onem ou de la dégressivité des allocations de chômage. Ils en revendiquent plus et ils en constatent toujours moins.

Les SDF sont pris en exemple des «pires»... dans le sens où ce sont les pauvres parmi les pauvres. Et les groupes remarquent que l'on se préoccupe de moins en moins de ces personnes. C'est d'autant plus grave à leurs yeux que le logement est la dimension première qu'ils choisissent. C'est à partir du logement que tout peut se construire. Dès lors, sans logement, rien de concret et durable ne peut se construire.

Ce point n'est, bien entendu, pas indépendant du premier (qui englobe quasi tous leurs propos) : ils souhaitent plus de solidarité envers les SDF.

## 8. Ce qui n'a pas été retenu

Parmi les 18 dimensions, quatre n'ont jamais été retenues. Elles n'ont été choisies par aucun des groupes rencontrés. Il s'agit des dimensions suivantes:

- spiritualité, philosophie et religion,
- gouvernance,
- utilisation du temps,
- équilibres sociaux.

Voyons très brièvement chacun de ces quatre thèmes:

### 8.1. La spiritualité, la philosophie et la religion



D'une part, les concepts sont relativement abstraits. D'autre part, ils relèvent davantage, aux yeux des personnes, de la sphère privée, voire de l'intimité. Cela ne veut bien entendu pas dire que cela n'est pas important, mais ce n'est pas une priorité pour vivre dans l'espace public.

### 8.2. La gouvernance



On peut dire que le concept est très complexe. Par ailleurs, il fait référence à «la politique». Or, il se fait que la politique est victime d'un rejet assez catégorique de la part des personnes rencontrées. Elles se méfient du politique. Elles ont dès lors préféré ne pas accorder trop d'importance au thème. Du moins, elles ne lui accordent pas une importance directe, mais le thème a été abordé à d'autres moments, dans d'autres dimensions. Ajoutons qu'il ne s'agit pas d'un rejet de tout ce qui est politique, mais des hommes et femmes politiques. Quant à faire de la politique «dans le sens noble», elles y sont très favorables.

### 8.3. Utilisation du temps



Le temps ne leur pose pas de problème. Ils disent avoir le temps, mais ne savent pas remplir le temps de ce qu'ils aiment ou de ce dont ils ont besoin. S'il y a un problème, il vient de là.

#### 8.4. Equilibres sociaux



ÉQUILIBRES SOCIAUX

Phenyx43<sup>©</sup>

Le thème, tel que repris dans la définition, n'était pas très porteur. Ils l'ont éludé. Pourtant les équilibres sociaux peuvent être décrits comme important, au vu de ce qui transparait au travers des conversations.

## 9. Ce qui fait l'objet de peu d'attention

Quatre thèmes font l'objet d'une attention moindre:

- engagement civique et citoyenneté,
- bien-être subjectif,
- épanouissement social et culturel,
- équilibre personnel.

### 8.5. Equilibre personnel



Cette dimension, considérée comme relativement peu importante, est abordée par son aspect utopique: *«C'est utopique d'espérer avoir un équilibre personnel si les finances ne suivent pas. Tout ce que tu peux imaginer tombe à l'eau si tu n'as pas les moyens».*

Même si elle est considérée comme peu importante, nous avons choisi de la mettre en évidence car elle a été abordée tout le long des entretiens par tous les groupes mais indirectement. Ceci dit, il est intéressant de se rendre compte que les groupes ne la considèrent pas comme si importante et en parle tant !

Encore une fois, la solidarité est mise en valeur, mais par son absence dans nos sociétés. Société dite individualiste où tout le monde ne pense plus qu'à soi: *«On est tous individualistes. Il n'y a plus jamais d'entraide dans nos sociétés. Même en famille cela devient rare. Tenez, regardez par exemple les grandes surfaces, on y trouve de plus en plus des plats tout faits en portion individuelle, parce que les gens sont individuels et seuls et cela m'inquiète beaucoup».*

Ce qui manque pour atteindre l'équilibre est relevé sans qu'il n'y ait besoin d'explication spécifique:

- individualisme;
- pas d'entraide;
- pas de solidarité;
- le stress des vies;
- la peur des autres;
- la peur de l'avenir;
- la colère;
- la frustration;
- la confiance en soi;
- la perte de la capacité de donner. Tout devient marchand;
- le profit comme objectif de tout;

- la capacité à dire «non». ici, ce point est relativisé. Il faut pouvoir dire «non» à ses enfants. Cela leur permet de comprendre qu'on ne peut pas tout avoir dans la vie. Ils doivent apprendre la frustration. Mais le problème se présente quand on doit dire «non» à tout, non pas pour leur éducation ou pour leur bien, mais juste parce qu'on n'a de l'argent pour rien. Alors, dire «non» devient une douleur;
- l'argent manque (les allocations sont trop faibles);
- ...

*«Moi, je remarque une chose: plus on est pauvre et plus on aide les autres. On se dépanne. On sait ce que vivent les autres et on sait que c'est difficile, alors on les aide dans la mesure de nos moyens». Ce point, nous l'avions déjà mis en évidence dans notre étude sur «Le panier de la ménagère pauvre».*

Attention qu'il peut y avoir des effets relatifs du sort. Avoir connu «l'enfer» peut rendre relativement docile: *«Moi, je me sens bien par rapport à d'où je viens. Il n'y a pas de comparaison. Avant, ma vie était un enfer».* On peut donc être pauvre ou très pauvre et le vivre sur un mode «positif» (car il peut y avoir eu une légère amélioration par rapport à une situation très difficile). A. Sen l'avait montré déjà: on s'habitue à la pauvreté et on finit par ne plus être revendicatif.

Pour parvenir à un équilibre personnel, les personnes considèrent qu'il faut d'abord avoir résolu une série de problèmes (et ils en citent trois en particulier):

- les problèmes d'argent,
- les problèmes de santé,
- les problèmes de logement.

## 8.6. Epanouissement social et culturel



De manière générale, c'est le contact humain et social qui est considéré comme le plus important. Cela ne s'est pas nécessairement manifesté par le choix de cette dimension, mais cela transparait tout le long des rencontres. *«Aller vers les autres, c'est un besoin (...). Une embrassade ou un bonjour peuvent suffire, mais il faut un contact».*

Une bonne pratique est mise en évidence par plusieurs: l'accès aux avantages liés à l'asbl «Article 27».

On peut dire que c'est décrit comme très important, mais il n'est pas repris dans cette dimension particulière.



## 8.7. Bien-être subjectif



Le bien-être subjectif est un concept qui n'est pas si facile à comprendre et dont on ne perçoit pas directement les tenants et les aboutissants. Par ailleurs, les personnes ne considèrent pas que l'on a une prise directe sur cela... ils voient le bien-être subjectif davantage comme une conséquence. «*Le bien-être subjectif, c'est un aboutissement*». Il faut donc, à l'image de l'équilibre personnel, avoir résolu tous ses problèmes pour aller vers le bien-être.

Il est aussi appréhendé par la négative. Dans ce cas, «*le bien-être, c'est de ne pas avoir de problème*».

On peut relever un paradoxe, c'est que si peu ont choisi cette dimension parmi les 18, par contre ils considèrent que le rôle des dirigeants devrait être de travailler au bonheur des gens et à leur bien-être. Ce sera la fonction première des mandataires politiques.

## 8.8. Engagement civique et citoyenneté



L'engagement civique et la citoyenneté semblent assez difficiles pour les personnes rencontrées. En effet, à les entendre, et cela est très couramment rencontré dans la littérature, la précarité abime la capacité à intervenir dans la vie sociale et politique. La précarité et la pauvreté laissent sans voix. Ce n'est pas la dimension à laquelle ils pensent en premier. Il est cependant fort probable que si l'on résolvait leurs différents problèmes (ressources, santé, logement, ...), cet élément prendrait de l'importance.

## 9. Conclusion

Cette enquête nous aura permis de rencontrer un public fragilisé auquel on donne relativement peu la parole et qui, pourtant, a beaucoup de choses à dire. En effet, qui mieux que les intéressés connaissent la situation de pauvreté? Or, trop souvent, nous parlons en leur nom sans les interroger au préalable.

Au-delà de cette prise de parole indispensable autant que riche, les 18 dimensions nous ont permis un voyage assez vaste dans le monde de la pauvreté et des difficultés qui y sont liées. On y découvre, avec un étonnement positif, des personnes qui ont, ancrées en elles, des valeurs sociales fortes et le besoin du partage. S'il n'y avait qu'un seul mot à retenir de ces rencontres, c'est celui de «solidarité». Ce mot est sorti à chaque fois des entretiens. Il est le maître-mot. Les pauvres sont à ce titre un exemple pour tous car, avec si peu de moyens qu'ils sont toujours dans le manque, ils ne conçoivent pas de se replier sur eux-mêmes et de ne pas aider celui qui a plus besoin encore qu'eux. La solidarité n'est donc pas qu'un mot pour eux, c'est une réalité quotidienne.

Ce voyage nous révèle dès lors que la société dans laquelle nous vivons manque cruellement de solidarité, de liens sociaux et d'humanisme. En effet, si comme nous l'entendons très souvent partout, l'humain est (ou devrait être) le centre de toutes les politiques, alors il apparaît que nos politiques sont actuellement au mieux inadaptées. C'est ce que d'autres ont appelé «la société du mépris» car les plus pauvres ne sont pas pris en considération.

Il nous apparaît qu'une société qui cherche à mettre l'humain au centre de ses politiques doit, à tout le moins, mesurer la pertinence de ses actions au regard des personnes les plus pauvres. Ce sont ces personnes qui, in fine, nous permettent de voir si une action valait la peine ou non. Il serait bon qu'on ne l'oublie pas.

C'est en tout cas la condition sine qua non d'une vie basée sur le bien-être.

Puisque le Gouvernement a opté pour la mise en place d'indicateurs complémentaires au PIB, nous plaidons pour des indicateurs sociaux basés sur les dimensions relevées par cette enquête. Nous plaidons aussi pour que ces indicateurs soient remis en question régulièrement. C'est la conjonction de ces différents éléments qui permettront au Gouvernement wallon, nous en sommes convaincus, d'être à la pointe des politiques visant le bien-être de tous.