



Le Centre Kauwenberg à Anvers en Belgique : une approche familiale, un souci d'accessibilité, un engagement citoyen

Un apport complémentaire au document de travail européen « *Précieux enfants, précieux parents* » préparé par le Mouvement international ATD Quart Monde.



Apport Complémentaire n° 10

Octobre 2004

Ce document a été réalisé avec le soutien financier de la Commission Européenne au titre du Programme d'action communautaire de lutte contre l'exclusion sociale 2002-2006.

Aux lecteurs

Cet apport a été rédigé dans le cadre d'un **Programme d'échange transnational 2002-2005** faisant l'objet d'un soutien financier de la part de la Commission européenne au titre du Programme d'action communautaire de lutte contre l'exclusion sociale 2002-2006.

Les Programmes d'échange transnational veulent :

- promouvoir et soutenir l'organisation d'échanges sur les politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion qui sont mises en œuvre en Europe ;
- encourager la coopération et l'apprentissage mutuel entre États membres.

Le présent apport fait partie d'un ensemble de textes complémentaires au document de travail « *Précieus enfants, précieux parents* » publié par ATD Quart Monde en novembre 2003. Il constitue l'un des 11 apports de natures très diverses qui proposent un éclairage spécifique des thèmes abordés dans le document initial. Ces textes visent à stimuler dialogues et réflexions dans le cadre d'échanges européens organisés à l'initiative d'ATD Quart Monde et de ses partenaires. Certains d'entre eux seront disponibles sur Internet à l'adresse :

www.atd-quartmonde.org/europe/precieuxenfants/index_pepp.htm

Pour tout renseignement sur le programme d'échange européen auquel le document « *Précieus enfants, précieux parents* » est lié : Délégation région Europe - Mouvement international ATD Quart Monde - 107, avenue Général Leclerc - 95480 - Pierrelaye - France - E-mail : region.europe@atd-quartmonde.org

Ce texte n'engage que ses auteurs et la Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Dans la même série d'apports complémentaires pour échanger à l'échelle européenne :

Apport n° 1 – Mobilisation contre la pauvreté des enfants, interventions de protection de l'enfance...
Un aperçu « pays par pays » pour les 10 États européens retenus dans l'exploration « *Précieus enfants, précieux parents* »

Apport n° 2 – Angleterre : regards sur des mobilisations du pays à partir de l'expérience et de la réflexion de parents en grande pauvreté

Apport n° 3 – Que pouvons-nous apprendre des pays du centre et de l'est de l'Europe ? Messages de Pologne et de Roumanie

Apport n° 4 – Lutte contre « la pauvreté des enfants » : quelle participation des enfants et des jeunes ?

Apport n° 5 – Le projet de promotion familiale, sociale et culturelle d'ATD Quart Monde à Noisy-le-Grand (France) : une évocation de l'action « petite enfance »

Apport n° 6 – La jurisprudence de la Cour Européenne des Droits de l'Homme à Strasbourg sur les questions relatives au placement des enfants

Apport n° 7 – Actualités italiennes : éclairages sur quelques débats et rapports

Apport n° 8 – Un groupe de concertation durable sur la protection de l'enfance et l'aide à la jeunesse dans la Communauté française de Belgique - une initiative de dialogue entre administration et usagers

Apport n° 9 – « *Nous vous partageons nos soucis et nos efforts par amour pour nos enfants* » : le témoignage de parents en lien avec les services de protection de l'enfance

Apport n° 11 – Le « *Family Group Conferencing* » - un mode d'intervention qui veut donner aux familles concernées l'initiative de l'action à mener et le pouvoir de décision

Le Centre Kauwenberg à Anvers en Belgique : une approche familiale, un souci d'accessibilité, un engagement citoyen

Cet apport propose au lecteur la découverte de l'action et la réflexion des membres du Centre Kauwenberg à Anvers en Belgique. Dans le cadre de la préparation du document « *Précieus enfants, précieux parents* », ce projet a été cité par plusieurs de nos interlocuteurs, tant en Belgique qu'aux Pays-Bas, comme un point de repère de pratiques préventives touchant des familles en situation de pauvreté et « difficiles à atteindre ».

Le Centre Kauwenberg est un lieu d'accueil et de projet pour des familles des quartiers d'Anvers et son agglomération (Anvers Nord, Borgerhout, Binnenstad). Il atteint et rassemble dans des activités près de 150 familles connaissant des situations de grande pauvreté et d'exclusion. Son travail s'appuie sur une équipe de 10 professionnels (salariés et volontaires), de nombreux bénévoles, notamment une cinquantaine de personnes ayant l'expérience de la précarité.

Le texte qui suit s'appuie essentiellement sur trois écrits traduits du néerlandais :

- Une brochure de présentation du Centre Kauwenberg.
- Un extrait d'un texte rédigé par le « Collectif des associations partenaires du Rapport Général sur la Pauvreté » en Belgique. Ce texte, qui aborde la question du dialogue avec les personnes vivant dans la pauvreté, décrit aussi la pratique du Centre pour atteindre les familles pour lesquelles il met en œuvre des actions de soutien.
- Un document intitulé « projet famille » rédigé en 2002 par des membres du Centre, professionnels et usagers, dans une dynamique participative et citoyenne.

Le texte se décompose ainsi en trois parties :

- A - Une présentation de l'esprit et des activités du Centre Kauwenberg.
- B - Atteindre des personnes et familles parmi les plus pauvres : l'engagement du Centre Kauwenberg pour une « accessibilité » de ses activités et formes de soutien.
- C - Un engagement citoyen : extraits du dossier « projet famille » rédigé en décembre 2002 par des membres du Centre.

A - Une présentation du Centre Kauwenberg

« Nous sommes des gens comme tout un chacun, même si nous avons été confrontés à beaucoup plus que tout un chacun. »

- **Un regard sur la pauvreté : que comprenons-nous par « pauvreté » et « lutte contre la pauvreté » ?**

Les familles qui participent aux activités du Centre Kauwenberg vivent depuis plusieurs générations dans la pauvreté et sont confrontées à une exclusion sociale dans tous les domaines de la vie : le droit au travail, à l'école, à un revenu, à la santé, à un logement, à la vie de famille, à la participation à la vie socioculturelle..., en bref : être soi-même. Tous ces facteurs se produisent de façon simultanée et se renforcent entre eux.

Ceux qui vivent dans la pauvreté ne prennent que peu ou pas du tout part à notre société. On ne tient aucun compte d'eux dans l'évolution de notre vie sociale. Ils portent continuellement avec eux une accumulation de problèmes, mais cela ne forme pas le cœur de leur pauvreté. Le manque de respect de soi, de l'expérience d'être « quelqu'un », c'est cela le cœur du problème.

« Retrouver la confiance en soi peut prendre du temps. Toutes les humiliations que tu as connues ne s'effacent pas comme ça. Tu penses toujours que tu as fait quelque chose de mal, même si ce n'est pas le cas. Ce sentiment est profondément enraciné. »

- **Le choix d'une approche familiale**

« Ce que je n'ai pas connu moi-même dans ma jeunesse, je veux le donner à mes enfants : l'amour, l'affection, la chaleur. Je vis pour ma famille. C'est un plaisir pour moi d'avoir mes enfants auprès de moi. Je me bats pour qu'ils n'aillent pas en placement [ne soient pas placés]. C'est mon but dans la vie et je ferai tout pour l'atteindre. Je fais tous ces efforts pour mes enfants. Si je n'avais pas mes enfants, que me resterait-il à faire ? J'ai une chose pour laquelle je me bats. Je vis pour mes enfants. »

Aussi longtemps que l'être humain vit, il reste attaché à ses origines. Le lien inaltérable entre parents et enfants reste pour toujours. Les parents transmettent à leurs enfants ce qu'ils ont reçus de leurs propres parents. Cela explique pourquoi les parents cherchent à résoudre au travers de leur nouvelle famille les difficultés qu'eux-mêmes ont éprouvées dans leur passé.

Qu'est-ce qui aide les parents qui vivent en grande pauvreté à structurer aujourd'hui l'éducation de leur enfants ? Cette question se pose pour les parents ayant vécu l'expérience du placement comme pour les parents ayant vécu en milieu familial. D'autant plus que faire face à la pauvreté épuise souvent l'énergie des parents malgré leur intention de faire tout ce qu'ils voudraient faire pour leurs enfants.

En dépit de toutes les difficultés qu'ils rencontrent, ils trouvent quand même la force de s'impliquer entièrement dans l'éducation de leurs enfants. Dans le branle-bas de la lutte quotidienne pour la survie, c'est l'intérêt des enfants que les parents placent en premier.

Pour ces raisons, les activités du Centre Kauwenberg sont dirigées vers la famille. Parce que de nombreuses familles sont, depuis des générations, morcelées par les placements, et parce qu'elles nous disent que le maintien du lien familial est fondamental pour la réussite de leur projet de vie : « *Mes enfants doivent avoir une meilleure situation que moi* ».

• Les activités au Centre

Le Centre Kauwenberg propose des activités à des familles des quartiers d'Anvers et son agglomération. Ce sont principalement des familles des quartiers *Anvers Nord*, *Borgerhout* et *Binnenstad*. Mais des familles viennent d'autres quartiers et aussi de communes plus éloignées. Les familles les plus éloignées sont généralement d'anciennes habitantes d'Anvers qui ont connu le Centre d'abord comme un lieu de proximité. Les activités listées ci-dessous concernent environ 150 familles connaissant des situations de grande pauvreté et d'exclusion. Le travail s'appuie sur une équipe de 10 professionnels (salariés et volontaires) et de nombreux bénévoles, notamment une cinquantaine de personnes ayant l'expérience de la précarité. Les activités proposées sont :

- des réunions de groupe pour adultes (groupes pour hommes et pour femmes),
- les clubs pour enfants (3 à 12 ans) et jeunes (hebdomadaires),
- le temps « détente » (quotidien),
- des sorties familiales et les fêtes (St Nicolas, Noël, Pâques...),
- des ateliers créatifs (mensuels),
- une offre de soins de pédicure (mensuels),
- des sorties vacances (jeunes et enfants) et des vacances familiales (chaque été pour 30 familles environ).

Le Centre Kauwenberg a opté pour des exigences d'accès aux activités aussi peu contraignantes que possible. Les personnes et familles participent à plusieurs sortes d'activités informelles ou de détente sans plus d'obligations. Ainsi, ils apprennent à connaître la façon de travailler du Centre, et une relation de confiance s'établit.

• Atteindre les personnes ou les familles isolées et les soutenir

« Venir à nos activités ne va pas de soi pour les familles pauvres. Cela leur demande un gros effort. Même si elles connaissent bien le chemin, viennent volontiers et y trouvent un intérêt, leur vie est faite de tant d'événements qu'elles peuvent facilement manquer une activité. A cause de cela, il reste important de continuer d'inviter les gens de façon régulière et continue. »

Les visites à domicile : les visites à domicile forment véritablement le « fil rouge » qui rend possible les activités du Centre Kauwenberg. C'est par ces visites que les personnes y sont invitées. Elles permettent de sortir les personnes de leur isolement, de construire une relation de confiance avec elles, de pouvoir réellement les soutenir dans des problèmes spécifiques et individuels. Mais surtout, elles sont le signe effectif de l'attention aux personnes, du désir de connaître de nouvelles familles, du plaisir de revoir des gens avec qui le contact a été perdu...

Accompagnement et soutien individuel sur des sujets divers : revenu, travail, argent de poche, dettes, logement, santé, école, problèmes dans la famille, questions d'aide sociale, etc.

Sessions de formation pédagogique : ce sont des temps d'échange où les parents avec de jeunes enfants ainsi que les femmes enceintes se partagent et reçoivent des conseils concrets pour les

soutenir dans l'éducation de leurs enfants. Lors de ces sessions, l'objectif est de dépasser le sentiment de ne pas être de « bons » parents : les participants sont reconnus comme de bons pères et mères, impliqués dans l'éducation de leurs enfants, et qui souhaitent se former dans ce domaine. La dynamique de groupe donne aux participants soutien et sécurité.

« Je peux un peu reprendre mon souffle, car je suis en permanence avec les enfants, et puis les enfants sont contents. »

« Au départ, j'avais peur qu'ils préfèrent aller dans la famille de soutien, parce que là, ils auraient eu beaucoup plus de possibilités que chez nous ; mais ça n'a jamais été comme ça. »

Les « Familles de soutien » : ce sont des familles où sont temporairement invités les enfants des familles rattachées au Centre Kauwenberg. Ce projet veut soutenir les familles en dehors du cadre des services d'aide sociale. Les familles piégées dans la pauvreté et l'exclusion depuis des générations n'ont souvent que peu ou pas, dans leur réseau de familles et d'amis, de places où leurs enfants peuvent aller et qui sont « sûres » à leurs yeux. L'accueil temporaire des enfants s'effectue selon la fréquence et aux dates souhaitées par les parents : par exemple, un jour ou un week-end par mois. Entre les parents des deux familles se développe souvent une relation de respect mutuel et d'ouverture. Le Centre Kauwenberg amène les familles à se rencontrer et se concerter ; il crée les premiers contacts et soutient la relation par la suite.

- **Réseau citoyen, engagements politiques**

Le Centre Kauwenberg fait partie de l'APGA (plate-forme anversoise des personnes vivant en situation de pauvreté depuis des générations) qui vise à donner une place aux personnes en situation de pauvreté dans le débat politique local. Il est également membre du « Réseau Flamand de lutte contre la Pauvreté ». Il a contribué au travail de rédaction du « Rapport Général de la Pauvreté » (1995) et participe à divers projets qui suivent l'adoption de ce rapport, notamment ceux liés aux méthodes d'évaluation des situations de pauvreté (indicateurs). Le Centre se mobilise aussi chaque année à l'occasion de la Journée mondiale du Refus de la Misère, le 17 octobre. Tous les mois, un groupe d'adultes réunis par le Centre Kauwenberg participe à l'Université Populaire Flamande animée par le Mouvement ATD Quart Monde.

B - Atteindre des personnes et des familles parmi les plus pauvres : l'engagement du Centre Kauwenberg pour une « accessibilité » de ses activités et formes de soutien

Les paragraphes qui suivent sont extraits d'un texte rédigé par le « *Collectif des associations partenaires du Rapport Général sur la Pauvreté* » en Belgique. Ce texte, qui aborde la question du dialogue avec les personnes vivant dans la pauvreté, décrit aussi la pratique du Centre Kauwenberg pour atteindre les familles pour lesquelles il met en œuvre des actions de soutien. L'intégralité de ce texte original en néerlandais est présenté dans le premier rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale de la Belgique¹. Les titres ont été rajoutés par le rédacteur. L'usage du « nous » ou du « on » renvoie aux acteurs de terrain du Centre Kauwenberg qui décrivent leur pratique.

• La recherche des plus pauvres, les premiers contacts

Nous ne disons rien de neuf quand nous affirmons que les plus pauvres vivent de manière extrêmement isolée. Ils ne participent presque pas à la vie sociale et s'enferment dans leur propre monde, à cause de la honte notamment. La pauvreté est en effet « *un réseau d'exclusions sociales qui couvre plusieurs domaines de la vie personnelle et de la vie sociale. Elle sépare les personnes pauvres des modes de vie généralement acceptés de la société. Celles-ci ne peuvent combler ce fossé en ayant recours à leurs propres forces* »².

La première étape consiste toujours à rechercher les plus pauvres. On accorde souvent peu d'attention à cette première étape. En tant qu'organisation, comment entre-t-on en contact avec les personnes vivant dans la pauvreté ? Comment et où a lieu la première conversation extrêmement importante ?

On n'atteint pas les personnes vivant dans la pauvreté par des contacts indirects. Les affiches, les brochures, les diverses actions consistant à distribuer des documents pour faire connaître l'association dans les quartiers de la ville où règne la pauvreté, n'atteignent en général pas leur but. On rentre en contact avec les plus pauvres de manière directe, les yeux dans les yeux, au cours d'une conversation prudente.

Un premier contact peut résulter d'une demande émanant des plus pauvres. Ceux-ci cherchent par exemple à obtenir de l'aide pour remplir des obligations administratives, résoudre des problèmes financiers ou des problèmes liés au placement des enfants, à la santé, ou bien ils recherchent un logement, de la nourriture, des meubles, etc. Répondre à ces demandes peut être un moyen d'impliquer les personnes dans un processus de groupe, mais ce n'est pas un but en soi. En effet, nous voulons travailler de manière structurelle à l'émancipation des personnes, et non dans un but caritatif. D'ailleurs, une personne vivant dans la pauvreté veut généralement tout d'abord trouver une oreille attentive, quelqu'un qui écoute vraiment ses problèmes. « *J'en ai jusque là...* ». Ensuite vient la demande d'aide en cas de problème.

Les personnes vivant dans la pauvreté voient souvent les organisations d'aide comme une menace. (...) [Nous devons] faire preuve d'une extrême prudence lors du premier contact. On ne parvient pas à

¹ Rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « *En dialogue, six ans après le Rapport Général sur la Pauvreté* », juin 2001, Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Belgique - voir aussi : www.luttepauvrete.be

² J.VRANKEN, D.GELDOF, G.VAN MENXEL (e.a.), *Armoede en sociale uitsluiting*, Jaarboek 2000, Leuven : Acco, p. 42.

supprimer d'un seul coup cette méfiance profondément ancrée. Les personnes pauvres font progressivement confiance à l'association et se rendent compte qu'il ne s'agit pas d'une aide classique, imposée. Cependant, lors du premier contact, il s'agit surtout de ne pas aggraver la méfiance.

- **S'appuyer sur des réseaux parfois fragiles**

La pauvreté se caractérise notamment par le fait que les personnes vivant dans une telle situation ne peuvent guère ou pas du tout recourir à l'aide de leur entourage. Elles sont souvent brouillées avec leur famille ou bien celle-ci est aussi absorbée par la lutte quotidienne pour la survie. Le cercle d'amis et de connaissances est peu stable mais néanmoins extrêmement important quand, en tant que membre permanent d'une association, on part à la recherche des plus pauvres. Quand on se rend chez une famille vivant une crise aiguë par exemple, on y rencontre souvent des connaissances et des amis de cette famille qu'on ne connaissait pas encore et qui sont aussi là à cause de la crise. Plus important encore est le fait que les personnes en situation de pauvreté et actives dans l'association invitent des amis et des connaissances à participer aux activités.

Souvent, ces amis les accompagnent la première fois pour inscrire leurs enfants dans ce qu'on appelle '*le club des enfants*'. Le club des enfants, qui a lieu le mercredi après-midi, est une des activités organisées par l'association pour les jeunes et les enfants de Kauwenberg. Pour les parents, un accueil informel est prévu au Centre. Si les amis entrent dans l'association, le réseau existant s'agrandit et il est renforcé. Parfois, de nouveaux réseaux de personnes qui font connaissance par le biais de l'association se créent. Ces personnes vont aussi se rendre visite en dehors de l'association, et de cette manière elles s'aident mutuellement à apprendre à s'exprimer.

(...) Pour les personnes totalement isolées, l'association est souvent le début d'un premier réseau. Un engagement de longue durée des permanents de l'association constitue clairement un atout. Au fil des années, ils sont parvenus à construire leur propre réseau avec les personnes en situation de pauvreté. S'investir aussi longtemps sans se décourager aide à réduire la méfiance des personnes et permet de réintégrer plus facilement quelqu'un qui a décroché.

- **Chercher la proximité, la disponibilité, la rencontre**

Un certain nombre des permanents du Centre habitent dans les mêmes quartiers que les personnes vivant dans la pauvreté. Là, ils rencontrent de nouvelles personnes qu'ils souhaitent impliquer dans les activités des associations. Le supermarché, par exemple, se révèle un endroit idéal pour une première conversation. Les déplacements dans le quartier ou dans la ville se font de préférence en vélo ou simplement à pied. Quand on rencontre quelqu'un, il est important de prendre le temps de discuter. Des phrases comme : « *Je n'ai pas beaucoup de temps maintenant parce que je dois encore aller quelque part mais une prochaine fois...* » augmentent la méfiance de la personne avec qui on parle, qu'il s'agisse d'une personne qu'on connaît déjà ou pas encore. Elle doit sentir qu'on prend du temps pour elle et qu'on l'écoute réellement. En d'autres termes, en rue, il faut être attentif à l'imprévu.

Rendre visite à des familles que nous connaissons est une constante dans nos activités. "Rencontrer" les personnes et les impliquer dans les activités est un processus, cela ne se fait pas en une seule fois. À cause de la lutte quotidienne pour survivre « ici et maintenant », lutte contre la pauvreté concrète, beaucoup de personnes décrochent. Tout d'un coup, elles ne viennent plus. Les visites à domicile sont alors un moyen approprié pour les impliquer de nouveau dans les activités. Le fait que cela ralentisse le fonctionnement et implique un travail de longue haleine n'est pas un inconvénient. Nous devons

continuellement aller rechercher ceux qui décrochent. Sinon, on court le risque de ne continuer qu'avec les plus forts. Choisir d'être avec des personnes et familles en grande pauvreté demande de faire constamment attention à les "impliquer dans les activités", même s'il s'agit de personnes qui connaissent l'association depuis des années déjà.

Chez les personnes qu'on connaît déjà, on rencontre souvent de nouvelles personnes. Elles aussi se révèlent toujours marquées par la pauvreté. Apporter un soutien individuel, par exemple en accompagnant des personnes que nous connaissons déjà au CPAS ou chez le médecin, peut aussi permettre de faire connaissance avec de nouvelles personnes. Comme le supermarché, la salle d'attente est un lieu idéal pour une première conversation.

Le travail d'une association commence dès le premier contact avec une personne vivant dans la pauvreté. Chaque contact est le début d'un processus de groupe, d'une plus grande capacité à s'exprimer, même si la personne en question ne connaît pas l'association. Le premier contact ne doit surtout pas renforcer la méfiance. Celle-ci est progressivement neutralisée par ce qu'on appelle les « *activités facilement accessibles* ». Après ce premier contact, on essaie d'impliquer la personne et toute la famille dans ces activités.

- **Des activités facilement accessibles**

Beaucoup « d'activités facilement accessibles » sont organisées au sein du Centre Kauwenberg. Le Centre est ouvert l'après-midi ou le soir ; on peut venir y boire une tasse de café et discuter. Parfois, deux personnes viennent, parfois trente. On prévoit également une place pour un soutien individuel : il est possible de parler en confiance lors d'un entretien entre tête à tête, par exemple. Tout comme les autres activités facilement accessibles, l'accueil informel a trois objectifs : réduire la méfiance des participants vis-à-vis de l'organisation, créer un esprit de groupe et faire naître un sentiment d'appartenance à un groupe plus large.

Cette "appartenance" à une association est souvent un approfondissement de l'identité. Quand on pose la question « *Qui suis-je ?* », la réponse est en effet généralement : « *J'appartiens à ce groupe, cette association* ». Pouvoir dire « *Je fais partie du groupe de Kauwenberg* » contribue à construire l'identité, la conscience de soi des personnes pauvres. Le Centre Kauwenberg organise aussi des festivités et des excursions. Noël, Pâques et la Saint-Nicolas sont des occasions idéales pour rassembler un grand nombre de personnes lors d'une fête conviviale. Dans ces fêtes et ces excursions, le plus important, c'est bien entendu de '*faire la fête*', de vivre concrètement un esprit de groupe et de l'exprimer.

Quand nous faisons la connaissance de quelqu'un, nous l'invitons généralement à participer à ces "activités facilement accessibles". Lors de ces activités aussi, le dialogue – au sens de : "parler ensemble" - est partout présent. Le ton des discussions est généralement léger, mais à ce moment-là aussi, on peut, si on écoute attentivement, récolter beaucoup d'informations sur la manière concrète dont la pauvreté est vécue. Régulièrement, la lutte quotidienne pour survivre est abordée. Les conversations portent alors sur les enfants, l'école, une expulsion, une saisie, la menace d'un placement d'enfant, des problèmes de santé, l'endettement, les factures, les allocations, le travail, l'accoutumance à certaines substances, etc. (...)

L'esprit de groupe est ensuite renforcé davantage dans ce qu'on appelle '*les groupes*'. Ces rencontres concernent la manière dont la pauvreté et l'exclusion sont vécues en pratique et tout ce qui y est lié. On discute en profondeur de problèmes et de thèmes, souvent en vue de modifier les mécanismes d'exclusion au sein de la société.

C – Un engagement citoyen : extraits du dossier « projet famille » rédigé en décembre 2002 par des membres du Centre Kauwenberg

« Ce dossier est le résultat d'un travail de deux ans réalisé par le Centre Kauwenberg sur le thème de la famille. Les rédacteurs de ce dossier espèrent qu'il participera à une meilleure appréciation et à de futurs développements de l'action sociale auprès des familles en grande pauvreté. »

Les extraits de texte présentés ci-dessous proviennent d'un dossier « projet famille » rédigé par des membres du Centre Kauwenberg et publié en décembre 2002. Cette initiative s'intègre dans le projet « participatif » de l'APGA (plate-forme des personnes vivant en situation de pauvreté depuis des générations à Anvers).

Ce dossier fonde ses propos sur le travail au quotidien du Centre et la parole de ses usagers, mais également sur sa participation à un projet de recherche entre 1999 et 2001 et qui a donné lieu à la publication « *Précarité et éducation des enfants : la parole aux parents* ». A cette occasion, l'un des membres de l'équipe de recherche est venu régulièrement rencontrer un groupe de femmes pour écouter leur point de vue sur l'éducation et l'aide à l'éducation. Ce chercheur a également réalisé des entretiens individuels avec quelques participantes du groupe de femmes.

• Deux raisons pour un dossier « projet famille »

a) L'importance du « projet familial » pour les familles piégées dans la pauvreté depuis des générations

« Je suis heureux de pouvoir régulièrement revoir mon fils (il est actuellement en famille d'accueil). Mais intérieurement je pleure tous les jours. J'espère que nous pourrons à nouveau former une famille un jour. »

La famille et les enfants sont très importants pour ceux qui font face à la grande pauvreté, car beaucoup d'entre eux savent ce que c'est de ne pas grandir en famille, ou de grandir dans une famille avec beaucoup de difficultés. Beaucoup de familles vivent ainsi continuellement dans l'angoisse que leurs enfants soient « placés ». Souvent, les parents ont eux-même été « placés » et ils ne veulent pas que leurs enfants connaissent la même chose. (...)

Le « projet familial » que les parents de ces familles portent intérieurement est très important. (...) Et faire grandir leurs enfants est bien souvent ce qu'ils ont de plus important dans leur vie. Souvent, ce sont les enfants qui sont le moteur du changement, de la prise en main de la vie. (...)

b) Le fossé avec l'aide sociale et les services sociaux

En même temps, l'expérience montre que les gens vivant dans la pauvreté rencontrent très souvent bien des difficultés dans l'éducation de leurs enfants. Ce n'est généralement pas à cause d'un manque d'amour ou d'affection, mais bien à cause d'un manque de moyens et de chances. (...)

Nous constatons que les services sociaux ne sont pas accessibles pour ces familles, ou bien que, lorsqu'ils ont affaire aux services sociaux, ils ne le vivent pas comme une forme de soutien.

- **La pauvreté rend l'éducation plus difficile**

Le manque de moyens rend la charge éducative plus lourde

Rien que par le manque de moyens (matériel et financier) apparaissent beaucoup de restrictions, qui se font alors sentir aussi dans l'éducation. A cause de cela, il faut encore plus d'organisation, encore plus de rigueur pour avoir une bonne vie de famille.

« Il en est souvent ainsi, que tu ne peux pas éduquer ton enfant comme tu le veux : s'il n'y a pas assez d'argent, ou si tu ne peux pas payer quelque chose pour l'école, ou si tu habites une maison humide ou trop petite... »

Les personnes qui vivent dans la pauvreté veulent une vie de famille « comme tout le monde ». Atteindre une situation que le citoyen verra comme « normale » demande parfois aux parents des efforts inimaginables. Ces efforts leur coûtent beaucoup d'énergie et ne fait qu'alourdir leur charge.

« La société fait que nos enfants n'ont plus de respect pour nous. Car ils voient ce que les autres reçoivent et ils trouvent normal de le recevoir aussi, même si cela a été très difficile pour nous. »

Les soucis et les efforts du quotidien

Chaque jour, les parents qui vivent dans la pauvreté doivent faire face à une quantité de soucis. Ils sont confrontés à l'insécurité quant aux besoins de bases qui ne préoccupe *a priori* pas la majorité de la population : se loger, avoir à manger, le chauffage, les huissiers, les problèmes réguliers à l'école... (...) Dès fois, c'est comme s'il n'y avait pas de solution. On est planté là, c'est comme si la situation ne peut pas du tout changer. Le plus gênant, c'est qu'une fois qu'un problème se résout, c'est un autre qui se présente. Nulle personne ne peut trouver du répit et de la stabilité de cette façon.

Parce qu'ils ne voient qu'une partie de la vie des personnes qui vivent dans la pauvreté, les services sociaux et la société dans son ensemble ne reconnaissent pas ces efforts.

« Les efforts que nous parents, nous faisons pour visiter nos enfants ne sont pas vus par les institutions. Nous n'avons pas de voiture, et il faut que nous allions chercher nos enfants avec le vélo et les transports publics pour le week-end, et ça, quel que soit le temps ! »

L'exclusion a une grosse influence sur l'estime de soi en tant que père ou mère

La vie sociale exclut les personnes qui vivent dans la pauvreté de toutes sortes de manières. Elles sont fragilisées à leur niveau le plus fondamental : dans leur conscience d'être quelqu'un. A cause de cela, les parents n'ont souvent que peu de confiance en eux et d'estime de soi.

Les expériences passées

Pour beaucoup de parents, le placement dans leur propre enfance a été un événement radical par lequel ils se sentent marqués. Cette mesure allait souvent de pair avec la perte de contact avec leurs parents, leurs frères et sœurs. Souvent, cette histoire les travaille encore et toujours : ils cherchent à comprendre, ils en sont plein de regrets, ou plein de colère...

« Souvent, tu es paralysé par ton passé et tu te dis toujours que ce n'était pas possible. Car tu veux quand même faire mieux. Ce que tu ressens est toujours sous-estimé, et beaucoup ne l'entendent pas ou ne le comprennent pas. »

Pour d'autres, la famille dans laquelle ils ont vécu n'a pas été un foyer chaleureux et sûr. Ils ont manqué d'amour et de confiance, et cela leur cause aujourd'hui encore de la peine.

L'absence de « modèles d'éducation » positifs

Les parents qui connaissent exclusion et grande pauvreté ne peuvent bien souvent pas se référer « librement » à un modèle d'éducation positif qui pourrait leur servir de base. Ils ont le sentiment que, encore plus que les autres parents, ils doivent tout imaginer eux-même.

Un réseau social peu étendu

La confiance des parents qui vivent dans la pauvreté est en général passablement entamée du fait qu'ils se trouvent plutôt « visés » que soutenus par leur environnement. Il est alors pour eux difficile de trouver une personne de confiance dans leur environnement. Bien souvent, ils n'ont pas non plus un réseau social étendu qui pourrait les soutenir dans l'éducation de leurs enfants, où à qui ils pourraient les confier.

« Chez moi, mes enfants passent toujours devant ma propre liberté. Ma petite fille a 3 ans et elle ne m'a encore jamais quittée, seulement pour les fois où je vais au Centre Kauwenberg (où il y a une garde d'enfants), là je reste « sans enfants » pour 1 heure ou 2. »

Certaines personnes vivent isolées et n'ont que peu de contact. Les liens familiaux sont souvent cassés du fait du passé (placement, dispute...) ; les amis, les voisins, la famille, ont souvent le même type de difficultés, ce pourquoi ils ne peuvent pas toujours compter sur eux.

« A cause de tous ces déménagements dus à la misère, tu as plein de vides dans ta famille. »

« Si tu as de la famille ou des amis, c'est un luxe. Moi, j'ai pas ça ! »

Enfin, les parents qui vivent dans la pauvreté ont souvent peu confiance dans les services de garde d'enfants, qui sont par ailleurs trop chers pour eux (voir point suivant).

• Les parents ne font pas facilement le pas d'aller vers l'aide sociale

Des expériences négatives avec les services sociaux

Les parents ont souvent fait l'expérience que quand ils expliquent quels sont leurs problèmes, cela est utilisé « contre eux ». De telles expériences sont pour certains parents si profondes, qu'ensuite ils ne savent plus (ou n'osent plus) faire la différence entre les diverses initiatives des services sociaux. Les gens restent alors souvent avec des questions parce qu'ils n'osent pas les poser aux acteurs sociaux ou éducatifs (services sociaux, école...). Ils chercheront autant que possible à les résoudre par eux-même.

« Tu as peur de demander de l'aide, de crainte qu'ils te jugent comme une mauvaise mère »

Beaucoup de parents ont l'expérience d'avoir eu à expliquer leur situation, et aussi leur passé, à chaque fois qu'ils faisaient une demande d'aide. Ils ressentent que ce passé est employé comme une justification pour mettre en cause leurs capacités, au lieu de conduire à une meilleure compréhension de la situation. Pour eux, c'est l'une des expériences les plus pénibles et des plus douloureuses dans le cadre de l'accès aux services sociaux : « être jugé sur le passé ». A cause de cela, il est à chaque fois difficile de construire une relation de confiance avec de nouveaux interlocuteurs des services sociaux.

Et enfin, les parents ont souvent le sentiment que bien qu'ils bénéficient d'une aide ou d'un accompagnement, c'est eux qui continuent à s'occuper de tout, et qu'ils ne peuvent pas se retourner vers le représentant des services sociaux pour des problèmes pratiques.

Un manque d'information et une complexité des circuits de soutien

Il existe une quantité de différents services sociaux, mais il y a peu d'informations à leur sujet. Beaucoup de gens ne savent pas quel est le service concerné pour telle sorte de problème. Même les représentants des services sociaux n'ont pas toujours une connaissance complète et claire des initiatives existantes en matière d'aide à la famille.

La peur du placement

Beaucoup de parents en situation de grande pauvreté ne font pas appel aux services sociaux parce qu'ils craignent que ces services aillent « les tracasser au sujet de leur vie personnelle ». Et leur grande angoisse est que ces services veuillent placer leurs enfants, même si la réalité peut être tout autre.

« Si tu as été toi-même placé en institution dans le passé, tu as peur. Même si beaucoup de choses y ont changé depuis que j'étais moi-même un enfant. Si tu demandes de l'aide, tu as peur qu'ils aillent toucher à ta famille, que tu perdes cela. »

Cette peur a une influence très importante sur la décision des parents qui ne demandent pas de soutien ou d'aide, même si cela rend leur charge encore plus lourde, ou si c'est préjudiciable au bien-être de leurs enfants. Les parents restent alors beaucoup trop longtemps avec des difficultés d'éducation de leurs enfants. Les choses évoluent jusqu'à ce que la situation soit devenue trop difficile, ce qui nécessite une intervention lourde, alors qu'une aide dès le début aurait pu prévenir les problèmes.

• Le vécu des parents qui choisissent d'aller vers les services sociaux

Les dossiers des familles

Les évolutions aussi bien positives que négatives sont souvent consignées dans des dossiers ou rapports. Les parents sont si souvent questionnés sur ce qui ne va pas que ces dossiers ont, de façon généralisée, un caractère largement négatif. Pour les gens qui vivent dans la pauvreté, le fait d'avoir leur histoire écrite et expliquée dans toutes sortes de dossiers, signifie qu'ils sont assurés de ne plus pouvoir être considérés en dehors de leur rapport à ce passé. Ils voient aussi ces dossiers comme des preuves de leur incompétence.

« Tous les dossiers, quand tu dis quelque chose, tous tes mots sont complètement détournés. Une fois, j'ai pu regarder dans un des dossiers. Oh, là, là ! Quand tu lis, tout ce que tu as dit apparaît autrement. Et c'est lu tout ça par des gens haut placés. Et ça te suit. Et des fois, ils te ramènent ces dossiers, pour un oui ou pour un non. Et alors ils te disent : ça s'est bien passé comme ça, hein madame ? »

« Les dossiers te suivent. Et si tu as changé, c'est à toi de le prouver. »

« Ils ne te voient pas souvent. Mais c'est ça qui va dans ton dossier, quand tu as des moments difficiles. »

« Au centre d'aide de jour, le contact était bon. Là, ils écrivaient aussi beaucoup de choses positives. »

« Il m'est arrivé une fois que ce qu'il y avait dans les dossiers ne collait pas. Le problème, c'est qu'une fois que ça y est entré, ça y reste, et ça va vers une quantité d'autres gens et services. C'est pas sérieux. Ça t'apprend bien pour une prochaine fois. »

Le soutien de l'aide à la jeunesse est vécu comme le présage d'une intervention de la Justice

Malgré les efforts des travailleurs individuels sur le terrain, et malgré les interventions du législateur de ne pas faire de l'Assistance Spécialisée à la Jeunesse (ASJ) une intervention quasi-juridique mais bien une aide sociale, l'ASJ reste pour beaucoup de parents vivant dans la pauvreté le précurseur ou l'émanation du Tribunal pour enfants, et porte donc une image d'obligation et de contrainte.

Les exemples du passé ou du milieu de vie, un exemple personnel négatif, semblent avoir un impact beaucoup plus fort sur le ressenti des gens que toutes les bonnes intentions du législateur. À cause de cela, il faudra vaincre beaucoup de résistances avant que l'accompagnement du représentant de l'ASJ puisse être reconnu et valorisé à sa juste valeur.

« Tu dois faire attention, le tribunal pour enfants arrive plus vite que tu ne le penses. »

L'hébergement de crise à partir de 12 ans, les centres d'accueil de jour et l'accompagnement à domicile sont des formes d'aide qui ne sont accessibles que via une procédure impliquant l'ASJ. En conséquence, elles ont souvent le même caractère menaçant que des procédures plus lourdes craintes par les familles elles-mêmes. Les parents veulent bien une aide, mais veulent aussi avoir la liberté de refuser cette aide ou de la limiter selon leur choix.

• Quelques propositions

1 - Une offre souple qui s'adapte aux besoins

Chercher à avoir une offre de service transparente et claire

Plus d'attention devrait être portée à la diffusion de l'information sur l'offre des services d'aide sociale. La ville d'Anvers pourrait demander une étude sur les initiatives existantes dans ce domaine. L'information devrait être simple et claire (qu'est ce qui est proposé ? pour qui ? quand ? à quel tarif ? où ?) et doit être placée dans tous les endroits fréquentés par les personnes vivant dans la grande précarité.

Des lieux d'accueil qui font une place à l'enfant

Les services sociaux et autres lieux d'accueil devraient être tournés vers l'enfant. Dans les salles d'attente devrait se trouver un espace réservé où les enfants peuvent jouer, dessiner, lire...

Un soutien à l'éducation moins contraignant, plus souple et ouvert sur l'aide occasionnelle

Les parents ont besoin d'une aide à l'éducation qui les engage moins, et plus occasionnellement. De ce fait, l'aide à l'éducation serait plus accessible et moins stigmatisante. La vision générale en matière d'aide à l'éducation devrait aussi changer. L'aide à l'éducation et à la parentalité devrait plus être pensée comme un droit général au soutien pour tous les parents que comme la porte de sortie consécutive à l'échec du rôle de parent.

Un accueil quotidien des enfants moins contraignant et plus de possibilités de se libérer pour les parents

Il existe un besoin important chez les parents de moments où ils peuvent reprendre leur souffle, sans pour autant délaissier le soin des enfants ou la présence à des jeunes. Pour des parents qui font face à des grandes précarités, des crèches et des gardes d'enfants, flexibles en matière de durée de garde, peu chères et n'exigeant au départ aussi peu de procédures actives que possibles, sont une solution pour ces derniers afin d'être soutenus temporairement dans leur charge éducative. Elles auraient un aspect préventif important.

En effet, le(s) parent(s) pourrai(en)t avoir un peu de repos et bénéficierai(en)t de temps pour faire d'autres choses, pour suivre un cursus scolaire ou une formation, ou même pour choisir toute autre activité favorisant son (leur) bien-être. Directement ou indirectement, cela aura une influence positive sur les relations enfants-parents et sur l'éducation.

L'offre de loisirs pour les enfants et les jeunes, notamment durant les vacances (aire de jeux, lieux de rencontre, camps de vacances...), devrait aussi être accessible aux enfants qui demandent plus d'attention.

2 – Développer un travail « ensemble »

Agir en concertation avec les personnes concernées

L'assistant social doit tout d'abord écouter ce que les personnes demandent. Il doit regarder quels sont les besoins des personnes qui demandent de l'aide.

L'assistant social doit être clair sur ce que les services sociaux vont entreprendre. Les parents sont en fait très sensibles à ce qui se passe sans qu'ils en aient été avertis : concertation entre services sociaux, recherche de données, contacts avec l'école. Les parents devraient au minimum être au courant de toutes les actions entreprises par les services sociaux. De plus, il est important que l'assistant social soit clair quant aux objectifs de ce qui est entrepris, et qu'il informe les parents sur les droits qu'ils ont, dans les procédures données.

Dans toutes ces étapes concrètes concernant le soutien ou l'aide sociale, il faut agir en concertation avec les personnes concernées. Actuellement, quand ils demandent une aide, les usagers ont souvent le sentiment de perdre tout contrôle sur la question.

Reconnaître les parents dans leur rôle et leurs compétences

Les parents trouvent important d'être pris au sérieux en tant que parents. Les parents doivent être considérés comme ceux qui ont la meilleure connaissance de la vie de leur enfant, en fait comme celui qui connaît le mieux l'enfant. En partant de leur situation, de leur point de vue, de leurs souhaits, de leurs compétences, il faudrait chercher de quelle manière ils peuvent le mieux possible prendre en main leur rôle de parents.

Un parent doit toujours être considéré dans la reconnaissance effective et fondamentale de son statut de parent. Ce « statut de parent » est déjà « suffisamment » fragilisé par toutes sortes d'évènements de la vie des adultes en situation de grande pauvreté, avant même qu'il soit question de demande d'aide. Il faut veiller à ne pas décider à la place des parents, même pour des petits choix du quotidien, mais leur demander à chaque fois leur avis. C'est une façon simple de les renforcer dans leur rôle de parents.

Bâtir une relation de qualité

Les parents attachent beaucoup d'importance à la manière dont ils sont reçus. Ils trouvent important qu'un conseiller soit amical et qu'il sache les mettre à l'aise. Il doit pouvoir bien écouter et doit pouvoir prendre le temps nécessaire.

L'attitude de base que le travailleur social adopte est essentielle pour la réussite de l'aide. Le respect, des indications non autoritaires, une finesse de compréhension, la reconnaissance des efforts faits par les parents, sont d'un intérêt capital.

C'est avant tout la qualité de processus démarré avec les parents et le contact personnel qui sont déterminants pour que le service d'aide sociale soit vécu comme un soutien. Il est important qu'un climat de confiance se crée.

La reconnaissance et la requalification positive des parents font la différence

Un exemple : vu que la trace écrite des « dossiers » s'avère avoir tant de force, les parents attachent beaucoup d'importance à ce qu'on écrive aussi des points positifs dans leur dossier. Certains services font des efforts importants en la matière et ne font pas qu'enregistrer les éléments positifs dans le rapport, mais construisent le rapport avec les parents, ou discutent le rapport avec les parents avant qu'il soit enregistré dans un dossier ou transmis à un autre acteur du dispositif de soutien.

Les solutions proposées doivent pouvoir être réalisables

Les parents reçoivent souvent de la part des travailleurs sociaux des recommandations qui sont tout à fait pertinentes en elles-mêmes, mais qui sont souvent difficiles à réaliser pour les parents.

« Quand j'ai des problèmes, je me renferme. "Il faut prendre plus de temps pour nous", ils disent. Mais je ne peux pas. J'ai 3 enfants qui demandent beaucoup d'attention, je dois m'assurer de la bonne marche de mon ménage, je dois régler beaucoup moi-même... Prendre du temps pour moi, ce n'est pas possible. C'est facile pour eux de parler. »

Les parents vivent ces conseils comme trop éloignés de la réalité quotidienne. Ainsi, les personnes sont régulièrement invitées à faire exactement l'inverse de ce qu'elles font dans leur quotidien. Par exemple : « prendre du temps pour soi-même », « ne pas tout refouler », « dormir plus »... Les parents savent très bien que « cela aiderait » ; pour autant, les circonstances sont telles qu'il leur est bien difficile de faire autrement. Savoir reconnaître cela est fondamental.

La dynamique de groupe comme source de soutien et de réseau social

Les groupes de discussion du Centre Kauwenberg apportent beaucoup de soutien aux parents. A partir du groupe, une personne peut développer des forces pour aller plus loin individuellement et changer quelque chose à sa situation.

« Ici (dans le groupe de familles), tu as le droit de tomber et de te relever. Ce n'est pas possible dans le monde extérieur ; si là-bas tu tombes, tu te fais crier dessus et ils disent : c'est ton problème. » « Ici, il n'y a pas de préjugés. Ils ne te jugent pas. »

Dans le groupe prévaut la confiance, et les participants s'y sentent en sécurité. Les parents parlent de leur expérience et racontent comment ils font ou ont fait face à tel problème. Les parents reconnaissent les histoires des uns et des autres et ont le sentiment d'être « entre parents » avec les mêmes difficultés.

« Avant, on avait eu des cours autour de l'éducation des enfants par un professeur. Aujourd'hui dans le petit groupe, nous nous donnons des trucs, c'est plus réaliste. Tu peux pas savoir comment c'est à moins d'être une mère toi-même. Ici, nous sommes entre mères. »

Le groupe peut avoir différentes fonctions. En premier lieu, les personnes trouvent très important de pouvoir soulager leur cœur. Pouvoir exprimer par des mots des émotions refoulées fait que des

personnes reprennent prise sur elles, qu'elles peuvent y réfléchir. Une condition importante pour pouvoir réfléchir à l'éducation est de pouvoir prendre une distance avec la situation vécue au quotidien. Le groupe est un endroit où l'on peut prendre la distance qui est nécessaire.

De plus, les personnes ne trouvent pas dans le groupe seulement une aide pour leur problème. Elles peuvent y venir avec leur besoin fondamental de faire partie d'un groupe. Le groupe a enfin une fonction importante d'information pour indiquer quels sont les services à contacter et dans lesquels on a trouvé un soutien efficace.

3 – Faire des choix politiques à niveau d'ensemble

Améliorer les conditions générales d'existence

En ce qui concerne la réduction directe des difficultés de l'existence, il est clair que la prise de mesures structurelles visant à améliorer les conditions de vie (revenu, logement, travail, santé...) et garantissant le droit à des conditions normales de vie familiale est un préalable. C'est une condition importante pour stopper la spirale de la pauvreté et diminuer la pression pesant sur de nombreuses familles. Ces choix politiques sont en eux-mêmes peut être bien plus déterminants que le soutien des parents face à une situation individuelle qui dépasse leurs forces et est socialement injuste.

Une aide sociale mieux développée avec des moyens suffisants

Il s'agit de faire en sorte que les personnels des services sociaux ne soient pas bridés par un manque de moyens ou par la façon dont le secteur de l'aide sociale est structuré.

Développer la participation de l'utilisateur des services

Les professionnels et les usagers des services peuvent apprendre les uns des autres à de nombreux niveaux. Depuis les mesures très concrètes qui touchent un quotidien individuel jusqu'au niveau des processus importants qui déterminent le cadre et la nature des aides, une participation permanente des personnes concernées devraient être garantie.

Faire évoluer la formation et l'accompagnement du personnel des services qui touchent au développement de la personne humaine (services sociaux, éducatifs, ou soignants...)

Le contenu d'une formation détermine la manière dont un conseiller considère son « client ». La façon dont un « client » est considéré détermine pour une grande part les « chances de succès » de l'intervention et l'accompagnement. Il existe une nécessité de formation :

- en ce qui concerne l'essence de la pauvreté ;
- en ce qui concerne ce que les personnes qui font face à la grande pauvreté et l'exclusion vivent, pensent, et la nature de leurs attentes quant aux relations avec les professionnels ;
- en ce qui concerne la communication avec des personnes qui ont une histoire de vie différente de celle de l'intervenant.

*

Merci à Herman Goemans et l'équipe du Centre Kauwenberg pour leur collaboration à la rédaction de cet apport.

Merci à René Ramel et l'équipe ATD Quart Monde de la Maison Joseph Wresinski à Heerlen aux Pays-Bas pour leur soutien dans les traductions du néerlandais au français.

Document réalisé avec le soutien financier de la Commission européenne

Délégation région Europe
Mouvement international ATD Quart Monde
107, avenue Général Leclerc
95480 Pierrelaye – France
e-mail : region.europe@atd-quartmonde.org



Octobre 2004

© Mouvement international ATD Quart Monde 2004