

Collectif Formation Société asbl

En partenariat avec le CPAS de Saint-Gilles

« Tu fais quoi dans la vie ? »

Etude des parcours professionnels, de la précarisation et de la relation aux institutions, avec et par une douzaine de personnes bénéficiant d'aides du CPAS de Saint-Gilles et visant à leur « auteurisation ».

Propositions finales

Nuria ALVAREZ-BATALLA, Malika AZIZ, Fabienne CARLIER,
Pierre Emmanuel CORBISIER, Noémie DAGO, Myriam Erika GALSKA,
Chantal Jeanne GIERECH, Jeannine HORDIES, Mart MÄGER,
Alicia MAISO-JUNQUERA, Anne-Marie NDENZAKO, Jamal TAHIRI.

Coordination de la publication : Khalid CHATAR et Alain LEDUC

Contribution au débat / Janvier 2020

Le **Collectif Formation Société** asbl est une association sans but lucratif, agréée dans le cadre du Décret « relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Education permanente » (2003).

Dans ce contexte, une des orientations prises par l'association est de se mettre à disposition de personnes « 1ères concernées » par des situations d'injustice sociale, d'exploitation et de domination, en vue de leur permettre de construire leur propre parole, leurs propres analyses et leurs propres revendications, et d'acquérir les moyens de les défendre eux-mêmes.

Cette démarche a permis de travailler en soutien aux revendications des sans-papiers, qui ne disposent d'aucune instance de recherche qui leur soit propre. C'est dans cette optique que CFS est co-fondateur du Bureau d'Etudes des sans-papiers (BESP), et a produit deux documents : « Enquête sur la situation des sans-papiers, recommandations pour les élections communales 2018 » en septembre 2018, et « Recommandations pour les élections fédérales, régionales et européennes du 26 mai 2019 » en avril 2019.

La démarche poursuivie dans la présente publication avec une douzaine de personnes « bénéficiant » d'aides sociales du CPAS de Saint-Gilles suit la même logique : analyser les situations qu'elles ont vécues personnellement (leur récit de vie individuel, les passages en « JE » dans le texte), tout en recherchant en permanence les points communs, les causes communes (les passages en « NOUS » dans le texte).

Ce texte est la suite de notre étude de juin 2019 « Nous ne sommes pas que nous-mêmes ... », une étude des parcours familiaux et socio-éducatifs d'une douzaine de personnes bénéficiant d'aides du CPAS de Saint-Gilles. Le texte présenté a été coordonné par Khalid CHATAR (animateur participation au CPAS) et Alain LEDUC (CFS asbl), puis discuté et validé (v 1 le jeudi 6 juin 2019, v finale le jeudi 5 décembre 2019) par tous les membres du groupe qui ont souhaité le co-signer. Ce texte se veut être une **contribution au débat** sur la situation des usagers du CPAS de Saint-Gilles, en vue de leur permettre de contribuer à la réflexion sur leurs itinéraires de précarisation et à la critique des institutions sensées les « protéger ».

Ces deux parties constituent le rapport final de la convention entre le CPAS de Saint-Gilles et CFS asbl.

Coordination de la publication et éditeur responsable : Alain Leduc, CFS asbl, rue de la Victoire 26 à 1060 Bruxelles

Animation : Alain Leduc et Khalid Chatar

Travail sur l'écriture des récits de vie et du chapitre sur les expériences de travail: la Cité des Ecrits, Anne Iwens et Ann Eve Fillenbaum

Avec le soutien de la Fédération Wallonie Bruxelles et du CPAS de Saint-Gilles

19. La suite

Comme nous l'indiquions au point 17 de la première publication, celle-ci n'était pas une fin en soi. Elle devait aboutir sur d'autres contributions, notamment à la demande du CPAS sur les savoirs d'expérience des participant·e·s, plus en lien avec le CPAS lui-même. C'est ce qui fait l'objet de cette deuxième partie, que nous terminons par quelques recommandations.

Nous devons aussi terminer des récits de vie personnels (9 participant·e·s sur 12 ont choisi d'en rédiger un), soutenus principalement par Anne Iwens et Ann-Eve, animatrices de la Cité des écrits, dont l'apport fut précieux. Ceux-ci sont aujourd'hui terminés et en cours d'édition.

Notre travail d'écriture, individuelle et collective, devait aussi déboucher sur la création d'une pièce de théâtre avec le Collectif Libertalia : le groupe y travaille depuis novembre 2019 jusqu'à juin 2020, et l'utilisera comme outil de sensibilisation, avec une diffusion la plus large possible.

Enfin, nous avons décidé de continuer le travail de réflexion, d'analyse et de proposition avec CFS, dans le cadre d'une association de solidarité des allocataires sociaux dont le groupe montrera l'utilité en fin de cette partie.

ooo

Dans notre première publication, « Nous ne sommes pas que nous-mêmes », nous avons étudié plus particulièrement nos parcours familiaux et socio-éducatifs en tant qu'allocataires sociaux bénéficiant d'aides directes ou indirectes du CPAS de Saint-Gilles. De quelles familles sommes-nous issus ? Quel était leur projet parental ? Quelle scolarité avons-nous suivie ?

Nous avons analysé aussi nos forces : la solidarité et la culture, qui ont contribué à notre émancipation, à dépasser ces déterminismes sociaux.

Cette démarche nous a valu deux réactions encourageantes :

Tout d'abord, celle de la Présidente du CPAS, Myriem Amrani, qui nous a adressé le message suivant : « Mes plus sincères remerciements pour votre contribution collective et votre engagement dans la lutte contre le déterminisme socio-éducatif ».

Ensuite celle de Christian Maurel¹, sociologue de l'éducation populaire, qui nous a transmis un long texte² dont nous reprenons ici quelques extraits :

Reprenant un concept de Jacques Ardoino souvent utilisé par Yvette Moulin, cette opération (...) vise à « l'auteurisation » ("s'autoriser" et "devenir auteur") de publics vivant multiples dominations en les accompagnant de situations d'assujettissement à la capacité de faire d'eux des "auteurs-acteurs-trices de leur vie et de projets collectifs, autrement dit de passer d'une situation où ils sont « sujets à l'itinérance » à celle où ils deviennent – ou redeviennent - « sujets de leur itinéraire ».

C'est bien tout l'enjeu – et on pourrait ajouter le parti-pris politico-pédagogique – de la démarche présentée ici et dont les finalités sont diverses et multiples : « production de récits de vies », « écriture collective sur des situations communes », « production de "chefs d'oeuvres" » (au sens du compagnonnage) sous la forme de

¹ Christian Maurel est l'auteur de « éducation populaire et puissance d'agir », « les processus culturels de l'émancipation », L'Harmattan (2010).

² Le texte complet est lisible sur le site de CFS : <http://ep.cfsasbl.be/A-propos-de-Nous-ne-sommes-pas-que-nous-memes>

créations artistiques, « acquisition de savoirs sociaux stratégiques », contribution à une émancipation individuelle et collective, réalisation d'un « travail d'objectivation et d'appropriation » de l'expérience permettant à chacun de redevenir acteur de sa propre histoire en se faisant auteur écrivain de son parcours et de sa situation sociale marqués, pour l'essentiel, par la pauvreté, le chômage et l'exclusion...

Ainsi, s'agit-il « d'identifier des invariants et déterminants des différentes situations de pauvreté » exprimées dans les récits, de « passer de l'expérience à l'expertise, du vécu au savoir ». Nous sommes bien là dans une « démarche d'éducation populaire » pensée, revendiquée et conduite comme un « processus » (...), processus qui distingue de manière radicale, l'éducation populaire d'autres formes d'éducation au sens où il ne s'agit pas d'un acte autoritaire, mais bien d'un processus d'autorisation.

Ooo

Dans cette deuxième publication, nous avons centré notre « processus » sur 3 aspects qui nous semblaient essentiels.

1. Le travail dans tous ses états

Le premier, c'est « le travail dans tous ses états ». Les minimexé·e·s sont-ils/elles des fainéant·e·s, sont-ils/elle arrivé·e·s au CPAS pour « en profiter » ? Ou est-ce un droit qu'ils/elles ont « légitimement acquis » à l'issue d'un itinéraire de vie et de travail complexes ?

Cet aspect a été plus particulièrement travaillé par Anne Iwens et Ann Eve Fillenbaum, sur base d'une réflexion sur l'écriture bien sûr (le « corps de métier » de la Cité des écrits) mais aussi de la réflexion d'un certain nombre de chercheur·se·s, rencontré·e·s notamment à l'issue d'un colloque³ à Paris en mars 2019. Les apports de ce colloque amènent à quelques apports plus théoriques en début de chapitre, une sorte de cadre de référence des textes qui suivent.

Elles ont eu le mérite de ne pas limiter l'examen de cette question au travail rémunéré, mais de l'élargir au travail familial, au travail bénévole, et aux activités de développement personnel. Tou·te·s les participant·e·s ont des « lignes du temps » bien remplies

2. J'arrive au CPAS

Pourtant, tou·te·s sont aujourd'hui bénéficiaires d'allocations sociales, de petites pensions, du RIS, du chômage, de la mutuelle, de pensions alimentaires, de compléments d'aide du CPAS. Elles sont passées par des « accidents de la vie », dont la plupart étaient déjà fortement ancrés dans leurs itinéraires familiaux et socio-éducatifs, dans leurs déficits de capitaux – économique, social, culturel.

Dans cette deuxième partie, l'animation a tourné autour de 3 thèmes choisis par le groupe :

- Notre arrivée au CPAS, souvent très tardive et « honteuse », après avoir épuisé toutes les autres formules, sans connaître leurs droits.
- Les visites domiciliaires, entre dispositions légales en la matière et sentiment d'arbitraire dans les visites, souvent vécues comme une intrusion dans leur (peu) de vie privée, et comme une humiliation.

³ Colloque organisé par la coopérative « Dire le travail », sur le thème de « Dire le chômage », le 28 mars 2019 à Paris. <https://www.direletravail.coop/dire-le-chomage-les-recits-de-vie-pour-linsertion-sociale-et-professionnelle/>

- Les points forts, positifs, de leur expérience avec le CPAS de Saint-Gilles, ce sont souvent tous les nombreux dispositifs collectifs mis en place à la périphérie ...

Mise en garde : cette partie ne vise pas à critiquer le CPAS ni ses travailleurs sociaux, mais elle révèle ce qui est peut-être un « angle mort », à savoir la manière dont les participant·e·s ont vécu les conditions d'obtention de cette aide sociale. Ces témoignages ne sont pas non plus universels, mais intéressants dans la mesure où il s'agit là de 12 personnes qui ont bénéficié d'un cadre de confiance dans lequel elles ont osé parler (tout en continuant à autocensurer à l'écrit certains aspects expliqués oralement).

3. Vers une association, « Solidarité des personnes précarisées »

Dans la troisième partie, les participant·e·s ont exprimé le souhait de continuer à travailler ensemble, à disposer d'un lieu pour parler des situations problématiques qu'ils vivent, pour échanger leurs expériences avec celles des autres, pour construire de nouveaux savoirs qui leurs soient utiles, pour organiser et renforcer les solidarités « chaudes » entre eux.

Cela implique de créer un lieu indépendant des institutions dont ils « dépendent », et dans cette troisième partie ils proposent de continuer le travail sous forme d'une association autonome, qui bénéficierait d'un soutien du CPAS et d'un accompagnement formatif de CFS.

C'est cette deuxième publication⁴ que nous vous invitons à découvrir maintenant.

Table des matières

19. La suite ...

20. Qui sommes-nous (enrichi de nos récits de vie personnels)

Au travail !

21. le travail dans tous ses états ... nos expériences du travail, selon 4 axes :

- ⇒ Le travail rémunéré,
- ⇒ Le travail familial,
- ⇒ Le travail bénévole,
- ⇒ Nos passions.

Au minimex !

22. Notre arrivée au CPAS

23. Les visites domiciliaires

24. Les points forts du CPAS

25. Retour sur la culture : le théâtre action

26. Les mots qui nous nomment

Notre proposition

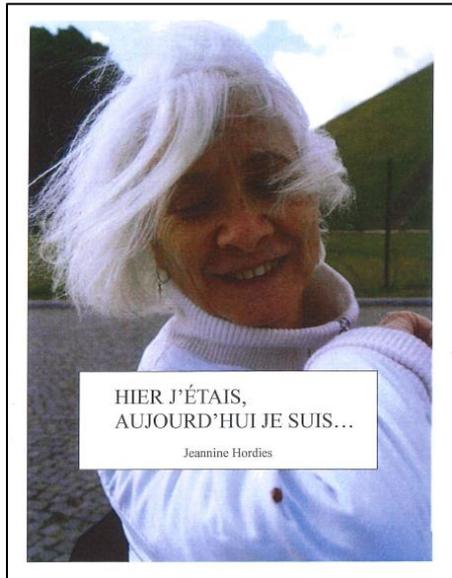
27. Ceci n'est toujours pas une fin « proposition de création d'une association ».

⁴ La première est en ligne sur le site de CFS ici : <http://ep.cfsasbl.be/Nous-ne-sommes-pas-que-nous-memes>

20. Qui sommes-nous ?

La présentation des participant·e·s, déjà présente en 1^{ère} partie, est ici enrichie, *en italiques dans le texte*, par des extraits de leur récit de vie personnel.

Jeannine HORDIES



Je suis une femme belge de 69 ans.

Mon père a fait deux fois le tour du monde, il était restaurateur.

Il a été à l'école jusqu'à 14 ans, parce qu'après il y a eu la guerre.

Papa, même si tu n'étais pas toujours présent, tes enfants savent que tu les as aimés jusqu'au dernier jour, à ta façon. Françoise, Jeannine et Raymond qui t'aimeront toujours.

Mes parents se sont séparés quand j'avais 6 mois, ma grande sœur et moi sommes restées avec notre mère. À partir de 3 ans, j'ai été placée 3 à 6 mois par an dans des institutions.

Personnellement, j'aimais bien l'école malgré mes difficultés à suivre, je pense toujours que si je n'avais pas été placée, j'aurais pu faire de bonnes études, mais voilà, la vie en a décidé autrement.

Pour mon avenir, mes parents n'ont jamais aidé à concrétiser mes rêves ; je voulais être hôtesse de l'air, ou dessinatrice, hélas je ne serai jamais aucun des deux car j'ai quitté l'école à 14 ans.

Ma mère était négligente et violente, à 5 ans, c'est nous qui nous occupions du ménage, elle était rarement à la maison.

*Elle était la montagne, moi j'étais la vallée
Elle était aussi le roc et moi l'eau
Le bois et les feuilles
Pourquoi ne m'as-tu jamais aimée ?*

Dès ma naissance, j'ai trempé dans les difficultés de la vie, je n'ai pas eu de jeunesse.

Souvent je me jetais dans un bain de lecture pour oublier le monde qui m'entourait, et avec le regret de ne pas être à la hauteur de mes études scolaires. Je sentais à quel point la vie n'était pas une source de bonheur, mais je ne me rendais pas encore compte que les règles de ma mère étaient dites avec rage, et le désarroi de se retrouver seule avec ses deux filles.

Je me suis mariée à 17 ans car je me suis retrouvée enceinte de ma première fille, née en 1967. Pour moi c'était une échappatoire de fuir le domicile parental, mais il m'a fallu attendre encore 5 mois après la naissance de ma fille pour partir, car je n'avais pas de domicile propre. Lorsque vous grandissez sous le toit d'un homme qui vous aime et qui vous maltraite à la fois, sans savoir ce que son comportement a de paradoxal, vous devenez, par réflexe d'auto-défense, l'observateur assidu de ses habitudes, le météorologue de ses humeurs.

Chaque jour, chaque instant, et à longueur d'années je découvre les moments obscurs, là où les obstacles entravent le chemin de la vie, mais moi je sais, comme toujours, que je vais me battre et ne pas baisser les bras.

J'ai eu 4 enfants, dont un que j'ai perdu.

C'est le refuge de mes secrets, le cocon de mes tendresses quand je bordais les enfants et faisais un dernier baiser sur leur front pour donner la paix du sommeil, ainsi que la sécurité de leur bienveillance sur leur personne. Aussi en cadeau, chaque soir je leur chante cette chanson, pour les remercier de ma journée bien remplie de toute leur affection, et attentions débordantes d'amour.

« Bonsoir, à demain, nous allons faire dodo.

Voici le moment du doux repos, enfants soyez sages, surtout pas de tapage.

Dans notre lit bien chaud nous allons faire dodo, sans pleurer c'est certain.

Bonsoir, bonsoir, à demain, à demain ».

Aujourd'hui, je suis pensionnée, je vis heureuse, avec un pas devant l'autre, dans un bain d'activités culturelles grâce aux aides culture du CPAS, comme du bénévolat, des sorties culturelles grâce à l'article 27, du théâtre, de l'écriture et la participation à la plateforme citoyenne.

J'apprends de chaque échec et j'aime être utile socialement pour les autres.

Je trouve injuste que les portes où l'on toque restent fermées, alors j'ai compris qu'il y avait un succès dans chaque échec, et même si ma vie a été sillonnée de difficultés, aujourd'hui je la gère du mieux que je peux, et j'assume les colères et les révoltes avec confiance en moi.

Et si demain n'était pas aujourd'hui, bien des choses seraient différentes.

Pourquoi vivre dans l'ignorance alors qu'une porte est ouverte ?

Profitez du bonheur qui vous est offert et ignorez ceux qui vous critiquent.

La vie et la liberté n'ont pas de prix.

Nuria ÁLVAREZ BATALLA



Je suis une femme de 63 ans, belgo-espagnole.

Ma mère est issue d'une famille ouvrière où on ne se préoccupait pas des études, et où l'organisation scolaire était chaotique pendant la guerre civile.

Bien souvent, après les études primaires, les filles allaient travailler avec leurs parents à l'usine, dès l'âge de 14 ans. Si j'étais restée là-bas, vu mes problèmes scolaires, j'aurais sans doute moi aussi commencé à travailler dès 14 ans à l'usine, comme ma cousine.

Mon père, né dans une famille de mineurs, a commencé à travailler 12 ans, il a été élevé dans une famille d'accueil.

J'aimais la famille, les personnes qui ont recueilli mon papa encore enfant pendant la guerre civile, la tante Estrella, sa maman de substitution. Toutes ces personnes, je les croyais être vraiment de ma famille ; ce n'était pas le cas.

Il a notamment travaillé dans l'industrie textile et puis, arrivé en Belgique, il a eu l'opportunité de travailler dans le monde de l'imprimerie tout en suivant des cours du soir et en apprenant le français. Il a eu son diplôme de linotypiste. Il a toujours eu cette envie de lire, d'apprendre, de se dépasser.

Je suis née en Espagne. Je suis arrivée en Belgique à l'âge de 4 ans ½. Le français est devenu ma langue maternelle. Très tôt à l'âge de 7 ans, j'ai commencé à avoir des problèmes de dyscalculie qui m'ont empêché de réussir mes études.

Dans mon cas, la soif d'apprendre vient d'une volonté d'exister, de m'évader face aux difficultés passées. Volonté de prendre ma revanche sur l'ignorance et ce que je considère par là comme une vie médiocre. C'est aussi sans doute pour contrer mes échecs scolaires et professionnels dus à un manque d'une véritable formation et à ma dyscalculie.

Comme j'étais l'aînée, mon papa se projetait à travers moi et il voulait que je suive bien l'école. Je n'ai pas répondu à ses attentes et l'ai déçu.

Je me suis mariée, j'ai eu deux enfants. J'ai vécu de manière confortable jusqu'à mon divorce.

Aujourd'hui, je suis trois fois grand-mère, mes filles vivent bien loin de moi, je ne les vois pas souvent. Elles m'ont donné des petites-filles. La dernière est une petite franco-belge avec une pointe d'Espagne, d'Italie, et de Royaume-Uni. Une vraie petite Europe à elle toute seule !

Je me réjouis de voir mes filles vivre heureuses, indépendantes financièrement, car elles, elles travaillent !

Je suis actuellement sans emploi, je reçois une rente alimentaire et suis aidée partiellement par le Cpas (aide médicale). Avec mon divorce tout a changé. J'ai travaillé occasionnellement. Je n'avais plus travaillé depuis 20 ans.

Aujourd'hui j'ai décidé de vivre, de sortir le plus possible alors que jeune je restais presque toujours à la maison.

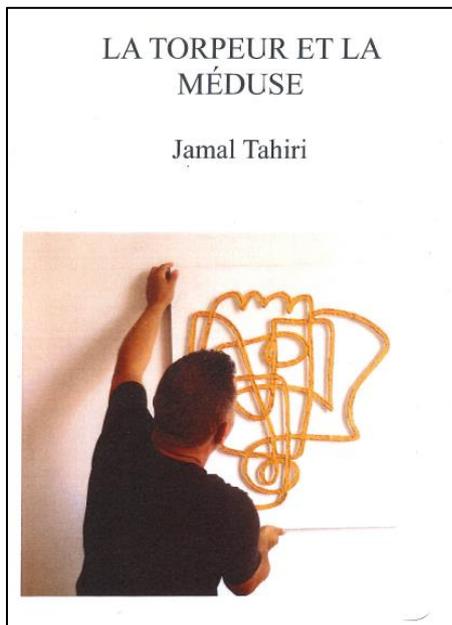
J'en suis à la deuxième partie de ma vie, ma dernière !

Je m'affranchis, j'apprends à avoir confiance en moi, je décide enfin par moi-même, et j'ai une vie sociale, notamment, avec la plateforme citoyenne, l'atelier d'écriture et les activités de la cellule culturelle.

Cette deuxième partie, je voudrais la réussir, du moins à ma façon. Pouvoir me former, m'épanouir dans quelque chose que j'aime et qui me corresponde et me valorise, que je puisse me payer ce dont j'ai besoin ou que j'aimerais acheter. Sans arrière-pensées, sans me culpabiliser ! Une activité qui convienne à la dyscalculie, après une bonne formation.

J'aimerais faire et étudier tant de choses ! Oui, mais que choisir ? Vers où me diriger ? Éternelle question qui me taraude depuis toujours, depuis que j'ai quitté l'école.

Jamal TAHIRI



Je m'appelle Jamal Tahiri, j'ai 46 ans.

Je suis d'origine marocaine. Je suis né au Maroc, d'une famille berbère.

On habitait dans les montagnes, c'était la grosse pauvreté.

Mon père était maréchal-ferrant.

Je me souviens que quand j'étais petit, dans mon pays, j'allais en cachette sur le terrain du voisin. Il n'y avait ni murs ni barrières. Et je mangeais des oranges.

Mon père a émigré, et je suis arrivé en Belgique dans le cadre du regroupement familial, en 1973-74, j'étais encore tout petit.

C'est comme une prison d'où tu ne peux pas sortir. Et quand tu pars, tu as des remords...

J'ai grandi en Belgique dans la commune de Saint-Gilles.

J'ai passé ma scolarité primaire à l'École 4, place de Bethléem.

En tout, j'ai eu cinq frères et quatre sœurs.

Et ce n'est pas parce que l'on est un ange que l'on est invulnérable...

En Belgique, on vivait dans la précarité.

J'ai voulu aller au plus simple. J'ai voulu sublimer la douleur.

Après une grosse crise personnelle, un ami artiste-sculpteur m'a donné l'envie de peindre et de sculpter. J'ai essayé, et il m'a encouragé, soutenu, j'ai pris plaisir à la création et aujourd'hui je suis à l'Académie.

Mes créations sont pour moi une espèce d'exutoire pour y mettre mes frustrations, mes douleurs, mon mal-être, avec une certaine pudeur à travers les couleurs. Tous ces tableaux, c'est une partie de moi. Pour moi, l'art est une porte vers l'esprit.

Pour le moment, je suis au Cpas.

A chaque fois que la personne du tableau essaie de parler, des pétales se referment sur sa bouche.

On voit la douleur dans ses yeux.

Je suis divorcé, j'ai 3 fils et une fille.

Perdu dans la brume avec nos blessures. On ne sait pas quoi faire. On sombre peu à peu dans la mélancolie.

J'ai découvert la culture et tout ce qui s'y rapporte : le mobilier de style, la peinture, l'architecture et ça m'a permis de sensibiliser les gens au patrimoine culturel qui nous entoure, pour le protéger.

A travers mon travail d'artisan et d'artiste, j'essaie de partager mon amour dans ces domaines avec mes enfants car je pense qu'il y a beaucoup de choses à découvrir et que cela permet de s'ouvrir à la culture. La culture est un espace de liberté.

Malika AZIZ



Je suis Malika, une femme belgo-marocaine.

J'ai grandi au Maroc jusqu'à l'âge de 11 ans. Toute ma famille est ici aujourd'hui.

Dans mon pays natal au Maroc il fait 35 degrés, on joue dehors même parfois pieds nu dans notre quartier piétonnier où, très rarement, une voiture passe. Mais en Belgique plusieurs voitures passent à la seconde et il fait très, très froid. C'est très difficile à vivre.

J'ai eu sept sœurs et trois frères. Une partie est née en Belgique.

Je fais partie d'une famille nombreuse, je suis la 4ème des filles. Ils attendaient un garçon.

Ma mère n'a pas été scolarisée. Au Maroc, elle était couturière-styliste. Elle ne trouvait pas que c'était important d'aller à l'école car pour elle les filles se marient et restent à la maison, dans la cuisine.

J'ai l'impression que le fait d'être une fille m'a pénalisée toute la vie envers ma mère qui était très nerveuse. (Ma mère évoluera plus tard dans sa vie, en se scolarisant en Belgique. Depuis, elle aide mes jeunes sœurs pour leurs études).

J'ai fugué à 17 ans pour m'opposer à un mariage qu'elle avait arrangé à mon insu.

Dans notre maison les invités ont tapé des tambours, chanté et bien mangé. Mais moi je boudais seule dans le jardin, de temps en temps on vient me forcer la main pour rentrer dans la fête et je dis alors : « Non c'est non... ». Deux jours plus tard je prépare ma fugue pour prendre l'avion et revenir en Belgique.

Mon papa était autodidacte. Il a été un peu scolarisé mais il a surtout évolué par lui-même. Il a appris de lui-même à écrire, à lire. Il était féru d'histoire et il avait de l'ambition. Mon papa enseignait la religion islamique dans une école ici en Belgique.

Pour mon père, à l'inverse de ma mère, c'était important que tous ses enfants soient autonomes et indépendants, et surtout pour les filles. Il voulait qu'on étudie et qu'on aille le plus loin possible. Il nous encourageait et était fier de nous.

On a tous fait des études. Moi, je suis devenue infirmière biochimiste, puis j'ai travaillé en intérim dans des hôpitaux bruxellois.

J'ai travaillé très dur pour réussir mes études et j'ai passé de nombreuses nuits sans dormir...

Je n'en pouvais plus de la vie en famille.

Je croise un jeune homme très beau de grande taille. Il ressemble à un acteur et me suis à chaque fois, je le vois souvent sur ma route.

Il me dit : « Je veux me marier avec toi ». Il m'a présenté sa sœur.

Je me suis dit je me marie, c'est l'occasion d'avoir mon indépendance, si ça marche c'est bien, mais je me prépare aussi au pire.

Il est venu demander ma main à mes parents.

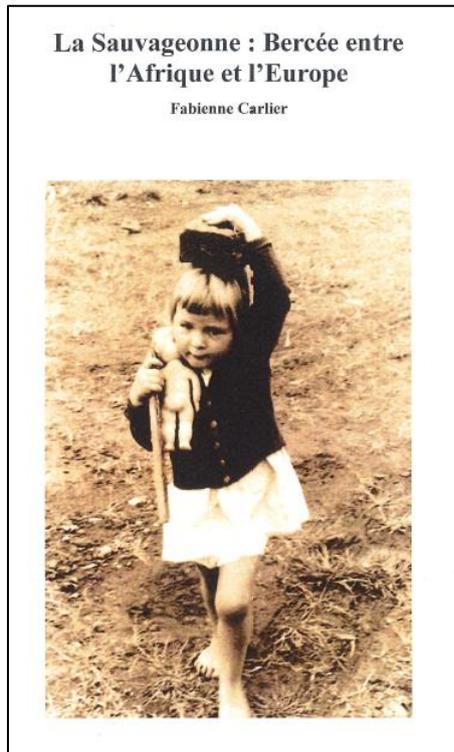
Je ne travaille plus depuis que j'ai eu un accident de la route, j'ai été paralysée pendant deux ans.

Je vivais à 140 à l'heure. Mais j'ai eu un accident de la route, qui m'a plongée plusieurs jours dans le coma. Un coma artificiel m'a ensuite rendue amnésique et paralysée.

Aujourd'hui, je puise la force en moi-même. Je suis artiste pluridisciplinaire : peinture, sculpture, photographie, et rédactrice d'un périodique (Douchflux).

Je suis une boulimique intellectuelle...Être artiste m'a donné l'occasion d'être invitée dans plusieurs pays. J'ai déjà écrit quatre livres et des scénarios de film.

Fabienne CARLIER



Je suis Fabienne, une femme de 63 ans, née à Lille et franco-belge.

Cette petite blondinette, l'œil rieur, joyeuse, légère, espiègle, grimpant aux arbres, se cachant, et s'enfonçant avec ses frères dans les matitis (herbes hautes), pour dégringoler au fond du ravin. Tout cela pour construire des barrages et nager dans l'eau du ruisseau. Nous adorions aussi patauger dans les marres à têtards. Remplis de boue de la tête aux pieds, nous courions au Lycée Clarté Notre Dame pour faire des grimaces aux fenêtres pour faire rire les élèves.

Ma maman était assistante sociale, issue d'une famille de « nobles désargentés ». Elle est l'aînée de 8 enfants. Mon papa était ingénieur civil et architecte, il descend d'une famille bourgeoise. Il est le troisième d'une fratrie de 7 enfants. À la sortie de ses études, il a eu un poste au Congo, puis au Rwanda et est devenu directeur de son entreprise (Mecarudi) au Burundi.

J'ai vécu au Burundi jusqu'à mes 6 ans, puis mes parents nous ont placés mes deux frères et moi en pension, moi en Belgique pendant 3 ans, ce que j'ai vécu comme un abandon.

Habitué à courir pied nus et en tenues légères, nous voilà à porter des couches de vêtements et de grosses chaussures ; ne voir que des visages blancs et toute une famille nombreuse, oncles, tantes, cousins, cousines, tous très gentils avec nous. Quel déchirement, cette coupure de vie.

À 10 ans, je retourne au Burundi, je retrouve mon équilibre et vit une adolescence épanouie.

De 10 à 18 ans, quelle adolescence merveilleuse, ce retour au pays m'a permis d'être heureuse.

À mes 18 ans, je rentre en Belgique pour faire des études de laborantine.

J'étudiais, mais je faisais aussi trop la fiesta.

A 22 ans, j'ai mon diplôme de laborantine ; et chose étrange, je n'ai jamais exercé mon métier.

Ensuite, je me suis mariée et je suis repartie au Burundi pendant 10 ans.

Le 15 juin 1985, je me marie. Un grand mariage avec 250 invités de toutes nationalités, très cool avec pour thème « Tintin au Congo » ; les femmes en pagne, les hommes en explorateurs avec casques coloniaux des pères missionnaires et même une amie était déguisée en mouche Tsé-Tsé.

Et là-bas, j'ai adopté deux magnifiques enfants métis.

Le premier regard entre Sonia et moi a été magique. Sonia, pieds nus, en tendant ses bras vers moi, me regardant droit dans les yeux ; coup de foudre ! Cette petite fille de deux ans, mi-chinoise, mi-burundaise. Elle était craquante, ravissante, intelligente.

Et à mon retour de vacances, en novembre 1991, Mickaël, belgo-rwandais, est arrivé par surprise, mon ex-mari ayant oublié de me prévenir... lui aussi avait tout juste deux ans. Quel bonheur ces 2 enfants !

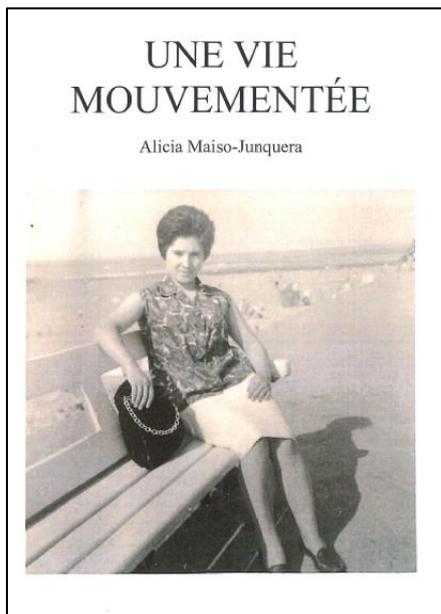
Nous sommes rentrés en Belgique en 1995 à cause de la guerre. Nous avons vécu à Péruwelz dans la maison de campagne de mon oncle.

Toutes les nuits, nous entendions des échanges de tirs entre les rebelles et l'armée (orgues de Staline, Katioucha, kalachnikovs, mortiers etc.) et la vie était devenue stressante. Souvent, les balles perdues atterrissaient lentement sur notre toit en tôle.

J'ai divorcé en 2001, après deux années de dépression, et je suis venue vivre à Saint-Gilles. J'ai été aidée par le CPAS, et j'ai bénéficié d'un poste article 60. En 2009, je me retrouve au chômage, et je fais connaissance avec le comité culturel du CPAS. Quelle bulle d'oxygène !

Et à 63 ans, j'ai toujours une soif de vivre.

Alicia MAISO-JUNQUERA



Je m'appelle Alicia, j'ai bientôt 77 ans. Issue d'Herrámelluri, un petit village de la Rioja en Espagne, je suis devenue Belge en 1973 par mariage.

Mon père travaillait et ma mère s'occupait de la maison. Ma mère savait très bien lire et écrire. Mon papa était moins cultivé que ma mère. Il était cordonnier de métier mais nous habitions dans la région des vignobles et il est devenu garde-forestier.

J'ai su prendre le meilleur de la vie, le meilleur de moi-même en suivant les préceptes de mes parents. Je pense à leurs conseils d'agir de manière responsable, de ne jamais faire de tort à personne, de toujours être fière du travail bien fait et d'avancer la tête haute.

Mais quand il est devenu aveugle, ma mère a dû prendre le relais et s'occuper de tout.

On était une famille pauvre, même si, sauf les premières années après la guerre, on n'a jamais eu faim. A 14 ans, ma mère m'a mis devant un choix : partir comme servante ou l'aider dans les champs. J'ai refusé de devenir servante, le lendemain, l'école finie, elle m'a pris avec elle pour nettoyer le champ de blé et couper les chardons.

J'avais 16 ans quand je suis entrée à l'usine. Je n'ai aucune trace de ce travail-là, peut-être que je n'étais même pas déclarée.

Les après-midis quand je ne travaillais pas et quand c'était la saison des conserves, ma mère et moi allions dans une usine remplir des conserves. En hiver, ma sœur et moi allions emballer des caramels pour avoir un peu d'argent pour nous. Notre salaire on le donnait à ma mère.

Je suis arrivée en Belgique à l'âge de 17 ans pour travailler comme interne dans une famille.
*Ne pas voir ma famille et ne pas comprendre ce que les gens disaient était difficile.
J'ai appris le français en lisant des polars de 007.*

Je me suis mariée, et j'ai eu trois enfants, dont deux sont décédés : il me reste ma fille aînée.
*Je venais travailler à Bruxelles, et puis je travaillais deux heures par jour au château.
Mes enfants allaient au lycée à Genappe. Ensuite, ma fille a été à l'école à Court-Saint-Etienne et mon fils est venu à Bruxelles parce qu'il voulait faire des études de stylisme.*

J'ai divorcé à 72 ans, pour être indépendante.
Je n'ai pas été déclarée par mon mari, et quand ils m'ont donné mon C4 chez Sarma, je n'ai pas eu droit au chômage et j'ai perdu tous mes avantages.

Révoltée contre les injustices, j'ai choisi ma vie : depuis 1995, j'ai été bénévole à l'Espace Senior et à Alteo.
Je t'invite à passer la soirée avec moi, car même si mon imagination ne connaît pas de limites, je suis très terre à terre, signe de la Vierge ; ça reste un rêve.

Aujourd'hui je suis pensionnée. J'aime les voyages et je suis heureuse... mais révoltée contre le CPAS pour l'augmentation de mon loyer qui est très injuste.
J'aime les voyages, le théâtre et le soleil, dans un jardin petit mais rempli de fleurs.

Myriam (Erika) GALSKÁ

VERS LA LUMIÈRE

Erika Myriam Galská

Je m'appelle Erika Myriam Galská. Je suis une femme de 48 ans, belge d'origine slovaque.

Je suis une enfant de l'amour. Mes parents étaient très amoureux l'un de l'autre.

Ils m'ont appelée Erika.

J'ai un frère cadet d'une année de différence.

On était une belle petite famille, heureuse. Puis mon père est parti travailler loin de nous et finalement, quelques temps après, mes parents ont divorcé.

Ma maman s'est bien occupé de nous, avec l'aide de mes grands-parents.

On était très proches et unis.

De temps en temps mon papa venait nous voir, il me ramenait des cadeaux et parfois même de l'argent. Il était fier de moi parce que je travaillais bien à l'école.

A cette époque, il était un exemple pour moi : il parlait plusieurs langues et voyageait.

Je viens de Michalovce, une petite ville en Slovaquie, à 1700 km de Bruxelles.

Je me souviens de mes premières règles.

Je me souviens d'avoir appris à rouler à vélo.

Je me souviens des fêtes de Saint-Nicolas.

Je me souviens quand je me suis coupé les cheveux.

Je me souviens quand je me suis brûlé le dos.

Je me souviens de nos escapades à l'école secondaire.

Je me suis remariée et j'ai quatre enfants.

La maman et son bébé, blottis l'un contre l'autre.

Sentir cette chaleur maternelle, cet apaisement.

J'aime l'odeur du bébé et ce petit corps fragile. Il me rappelle ma fille, avec plein de cheveux noirs. Je lui donne mon amour, beaucoup de bisous et de câlins. J'embrasse aussi ses pieds, tellement doux. JE T'AIME !!!

Je suis partie travailler à l'étranger. Je ne voulais plus rester dans mon pays. Je cherchais le bonheur ailleurs. Je suis partie en 1991 en ex-Yougoslavie, j'ai travaillé là-bas deux-trois mois et après en 1993 je suis partie en Tchéquie et de là en Belgique.

Après mes études, à dix-huit ans, je suis partie travailler et là j'ai rencontré des gens qui pratiquaient la religion. Ils m'ont donné des livres à lire et je commençais à avoir plus de foi : j'ai mis une croix au mur, je priais tous les jours et je lisais beaucoup. J'étais très intéressée, j'avais besoin de croire. Je me posais des questions existentielles : pourquoi on vit, qui a tout créé autour de moi : le ciel et la Terre, les étoiles...

Issue d'une famille à la fois communiste, athée, et chrétienne, je me suis convertie à l'Islam par conviction personnelle.

La vraie richesse d'un homme en ce monde se mesure au bien qu'il a fait autour de lui ;

Mohammed (Prophète, 570-632).

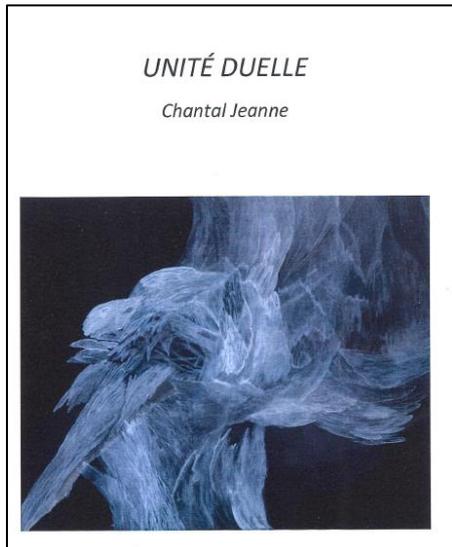
Je suis passionnée de lecture. J'aime apprendre de nouvelles choses et partager ces savoirs avec les autres.

Une seule phrase permet de résumer sa philosophie : « On ne voit bien qu'avec le cœur. L'essentiel est invisible pour les yeux. » (Le Petit Prince)

Je réalise mes rêves : les voyages. J'ai trouvé ma place ici en Belgique.

Je suis ici, en Belgique, à Bruxelles, cette ville magnifique où je peux m'épanouir pleinement et mettre en valeur mes compétences.

Chantal Jeanne GIERECH



Je m'appelle Chantal Jeanne. Je suis âgée de 58 ans, belge née en Allemagne et usagère du CPAS de Saint-Gilles.

Je me souviens de ces rêves merveilleux dans lesquels je volais. Je savais que je rêvais, ce n'était pas un frein, ni une entrave, mais bien une possibilité offerte de m'évader en pensées de cette prison dans laquelle j'étais retenue.

Je me suis défaite de ces lourds fardeaux, comme on lâche du lest pour mieux s'élever.

Ce qui me choque aussi, c'est la bêtise typiquement humaine et dramatiquement inhumaine. Ce voile d'ignorance dont on se sert à outrance pour ne pas voir le monde tel qu'il est, en métamorphose continue, tour à tour en construction et déconstruction.

La vie est pourtant merveilleuse telle qu'elle est... D'elle, on apprend beaucoup. Tant sur elle que sur nous. C'est magique, en vérité... Je ne m'en lasse pas.

Je suis mère de 2 enfants et grand-mère de 6 petits-enfants.

COQUILLAGE

Cadeau d'amour d'une petite fille à sa Mima.

Ode à la mer, berceau de la vie.

Quelconque coquillage sur une plage.

Univers salé.

Infiniment aimé.

Longueur d'ondes apaisantes.

Lové dans sa main, puis dans la mienne.

Antenne qui reçoit, perçoit.

Galets, mes anciens copains.

Éternel comme l'instant présent.

Malgré un parcours parsemé d'obstacles et de peurs en tous genres, je m'exprime aujourd'hui en total accord avec moi-même à travers la peinture, l'écriture, le théâtre et les actions citoyennes.

Les pieds nus dans le sable mouillé.

Le ciel en bout de course avec son incessant défilé d'oiseaux.

Des nuages qui s'étirent, paresseux.

Un bonheur iodé dont je ne me lasse pas.

*Des couleurs d'éternité que je rêve de peindre.
Une force d'une beauté bouleversante.*

*Tu fais quoi dans la vie ?
Je suis moi-même ; c'est-à-dire une éponge qui absorbe et exprime.
Je peins ; j'exprime mes émotions et celles d'autrui.
J'écris ; j'exprime mes émotions et celles d'autrui.*

*Je ressens au plus profond de moi-même cette unité duelle.
Ce « un », fait de deux complémentaires indissociables.
N'existant pas l'un sans l'autre.
Et rappelant chacun, l'autre.*

Je suis pleinement heureuse des relations que j'entretiens avec mes enfants et petits-enfants. Je les aime. Je les admire.

Ce sont de belles personnes, sensibles et intuitives qui me rendent fière de moi !

Je m'aime telle que je suis, et c'est très bien comme ça.

Mart MÄGER

Je suis un homme de 53 ans, je suis né à Talin, en Estonie.

Je suis né en 1966 pendant l'hiver. Il y a plus ou moins vingt ans, j'habitais déjà en Belgique, j'ai commencé à me souvenir. Des souvenirs en peu bizarres, comme si j'étais toujours dans le ventre de ma mère. J'ai voulu en savoir plus, j'ai écrit à ma mère pour lui demander comment s'était passé mon accouchement. Elle m'a répondu qu'il avait été très difficile, que j'avais failli mourir et que ma mère était tombée dans le coma. C'est ainsi que je suis venu au monde.

J'ai grandi dans un petit village d'où provenaient mes grands-parents.

Ils avaient un grand jardin avec beaucoup de pommiers. C'était si beau de voir les pommiers en fleur à chaque printemps et en automne avec beaucoup de fruits.

Je me souviens bien de mon premier appartement, de mon premier univers d'enfant. On était deux avec ma sœur et puis une nouvelle petite sœur est arrivée dans la famille.

Mon père avait une formation scientifique, ma mère littéraire.

Je me souviens que mon père me prenait partout avec lui ; chez ses amis peintres ou écrivains, au théâtre, à l'opéra.

A l'époque, L'Estonie n'était pas libre. Quand les chars Russes ont envahi la ville, en '90-'91, on a pensé qu'il fallait partir.

Je suis finalement parti avec ma copine et nous sommes arrivés ici en Belgique en 1991. Nous avons d'abord habité à Bastogne.

Et mon grand rêve, déjà depuis quand j'étais encore dans mon pays d'origine, c'était de réaliser des films. L'Estonie, aujourd'hui, est un pays libre et démocratique.

Oh, comme j'aime le fait que mon pays d'origine est libre aujourd'hui, qu'il n'y a plus de régime communiste et que les gens osent parler. J'ai pu tourner un film qu'il aurait été difficile de réaliser lorsque le pays n'était pas encore libre !

Mais pourtant, ça fait déjà depuis 30 ans que j'habite en Belgique. J'ai toujours mes deux pays, mon pays d'origine l'Estonie et mon pays d'accueil la Belgique, alors j'ai comme deux hémisphères : une qui pense toujours en ma langue maternelle et l'autre c'est toujours en langue française.

Comme il est difficile de vivre ailleurs, je voudrais vivre dans la ville de mon enfance. Je sens que chaque jour, que chaque année passée ailleurs me donne le sentiment d'être mort. C'est comme si je ne vivais plus.

Aujourd'hui, je suis sans travail, je bénéficie du RIS (Revenu d'Intégration Sociale du CPAS).

Comme la vie est miraculeuse et comme la vie est fragile.

Mon rêve, c'est de réaliser un film sur l'Estonie pour la faire connaître ici, en Belgique.

Je suis un autodidacte. A l'époque, quand j'ai commencé à travailler dans une boîte de production de téléfilms de l'Etat, les écoles pour apprendre les métiers du cinéma n'existaient pas.

Je fais aussi de la peinture.

Je me souviens que lorsque j'ai appris à écrire, j'ai aussi appris que j'étais gaucher ; j'ai dû apprendre à écrire une deuxième fois, avec la main droite. Ainsi, je ne sais plus écrire avec ma main gauche, mais d'un autre côté, je ne sais pas peindre avec ma main droite.

Pierre-Emmanuel CORBISIER

Je m'appelle Pierre-Emmanuel Corbisier, surnom Pierrot, je suis un homme de 43 ans.

Mon père était peu attentif à mon éducation, inutilement sévère et parfois très violent. Il était ouvrier à Charleroi aux Forges, puis chez Cockerill.

Étant petit (5 ans), mon père me voyait jouer du violon ; Il m'a inscrit au cours de solfège. Échec total. Il voulait que je sois meilleur à l'école, ce qui est un paradoxe énorme vu le climat psycho-social dans lequel on vivait. Ma mère rêvait que je devienne artiste. On pourrait dire que ce sont de chouettes projets. Mais ce n'était que des rêves vu qu'ils ne m'ont pas donné les moyens pour y arriver.

Ma mère était écrivain, mais c'était aussi une femme violente.

Ma maman est tombée enceinte de moi à l'âge de 17 ans, mon père en avait 21. Ils étaient « hippies ». Ils m'ont eu avant le mariage, ce qui a été un drame familial. Leur premier projet a été d'avorter de moi (en Hollande) mais ma grand-mère maternelle s'y est farouchement opposée.

Mes parents m'ont transmis :(capital économique, social et culturel)

- *Quelques objets d'art, des livres. Pas de devise ni de biens financiers.*

- *Je peux citer pas mal de réseau social familial, mais pas de mes parents !*

- *L'amour des Arts (les lettres, poésie, peinture, théâtre, musique), l'amour de la nature (et de sa protection), l'amour des valeurs sociales (de gauche, ma mère travaille à le CNE, le syndicat chrétien), l'amour de son prochain, dans le Christ, le socialisme.*

J'ai deux sœurs cadettes.

Je me suis marié et j'ai eu deux enfants, que je ne vois malheureusement pas, mais je sais qu'ils réussissent très bien à l'école.

Né à Namur d'une famille riche en culture mais pauvre financièrement ; il est clair que je possède un patrimoine culturel de base qui m'a permis de pouvoir me raccrocher à des passions comme le théâtre, la lecture et autres.

Je suis usager du Cpas mais je me considère socialement plus comme travailleur social bénévole et comédien à mes heures, il m'est indispensable d'être utile et solidaire avec mon prochain. C'est pourquoi je me dis « travailleur social » bénévole et, du coup, solidaire. J'ai par exemple cofondé le frigo solidaire de Saint-Gilles.

Après la somme de mes errances dont la rue, la prison, l'armée et les voyages inhérents au métier de militaire, m'ont amené à rencontrer beaucoup de personnes, d'endroits, de choses qui m'ont bien parlé. Mais, à un moment, j'ai eu besoin de ne plus être perçu comme « un petit pauvre », d'être reconnu sur le plan social pour ce que je suis et essaye de faire...

Donc tant pour moi que pour mes enfants et mes proches, devenir quelqu'un de « fréquentable » comme on dit.

Aujourd'hui j'apprends beaucoup. Je suis solidaire et fais tout pour aider mon prochain mais aussi bien sûr pour m'aider moi-même via mes passions : je suis comédien amateur, au théâtre et au cinéma.

Anne-Marie NDENZAKO

Je suis Anne-Marie Ndenzako. J'ai 62 ans.

Je suis née dans une famille royale, mon grand-père était le roi du Burundi. De ce fait ma famille n'était pas une famille nucléaire, la famille « traditionnelle » comme on peut l'entendre, c'était pas ça du tout. Ma famille appartenait à tout le monde. Je n'ai pas grandi qu'avec mon père et ma mère mais avec toute une Cour, le plus souvent élevée par des « nounous ».

Mon père a fait ses études à Astrida, l'école coloniale belge à Butaré, et est entré dans l'administration coloniale.

Mon oncle maternel s'était battu pour l'indépendance du Burundi, et a été assassiné.

Mon capital social : Par ma naissance, du fait de mon statut, beaucoup de gens « intéressés » autour de moi. Puis, après le coup d'état, beaucoup de portes se sont fermées, il y a eu une chasse à la royauté, et beaucoup de gens nous ont évités... En Belgique, je me suis fait mon propre réseau pour m'extraire de ce passé.

Le coup d'Etat du 28 novembre 1966 a mis fin à la royauté, et on a mis mon père en prison. En 1971, nous avons dû fuir avec ma mère, mes frères et mes sœurs, de peur d'être assassinés. On a tout perdu d'un coup. J'avais un peu plus de 9 ans.

Je suis arrivée en Belgique en 1977, j'ai fait des études de secrétaire de direction, puis j'ai fait du mannequinat pendant quelques années. J'ai ensuite travaillé pendant 10 ans chez Belgacom, comme commerciale.

J'ai arrêté mes études en 1980, mais j'ai continué à apprendre et à me construire. J'ai fait le plein de formations...

Après une dépression profonde en 2004, j'ai été longtemps hospitalisée.

Aujourd'hui, je suis sur la mutuelle, et bénéficie d'aides culture du CPAS.

J'ai connu le service culturel par mon petit frère qui émargeait au CPAS après son retour du Sri Lanka. Moi j'étais à la Mutuelle. Ce comité m'a permis de pouvoir me réinscrire à l'Académie d'Arts dramatiques, à faire des ateliers d'écriture et à pouvoir voir beaucoup plus de spectacles. Je ne sais pas s'il en existe d'autres dans d'autres communes mais c'est un exemple à suivre. Ainsi pour éviter l'isolement pour des tas de raisons possibles.

Je suis plein de choses. Je veux plein de choses. J'ai déjà réussi beaucoup de choses.

Une chose m'est encore difficile : mon livre. Mon adolescence est écrite, mes fuites sont écrites. Il me manque une chose : la force d'écrire ma petite enfance. Encore une impression d'indélicatesse.

Noémie DAGO

Je m'appelle Noémie, j'ai 26 ans. Je ne peux pas dire que j'ai vraiment eu une famille. Je suis née et j'ai grandi en Côte d'Ivoire avec ma tante maternelle, son mari et leurs enfants car ma mère est morte trois jours après ma naissance. Selon la coutume, cela faisait de moi une sorcière, une sorcière qui a tué sa mère.

C'était une famille chrétienne. Nous allions à l'Église tous les dimanches. On vivait bien, nous n'étions ni pauvre, ni riche.

Je suis issue d'une famille moyenne de la Côte d'Ivoire. Mes parents ne m'ont laissé aucun héritage économique.

Je ne suis jamais allée à l'école. J'étais cantonnée aux tâches ménagères que ma tante m'apprenait en me frappant. Elle m'a jetée à la rue, j'avais 13 ans. Je peux dire que c'est la rue la base de mon éducation ; c'est là que j'ai tout appris.

Je ne suis jamais allée à l'école, ça a toujours été un rêve pour moi de porter une tenue scolaire. J'ai appris à lire et à écrire à 24 ans. J'ai toujours travaillé sans salaire. Aujourd'hui mon rêve c'est de travailler et d'avoir mon premier salaire.

Je suis en Belgique depuis septembre 2011. J'ai lancé une procédure de régularisation, et j'ai introduit un recours sur base du 9 ter. Mon dossier reste bloqué sans suites à l'Office des étrangers depuis 2014.

Depuis, j'attends... et je vais à l'Église tous les dimanches : ça m'apaise et je rencontre des gens qui me font du bien. J'y rencontre beaucoup d'enfants avec qui le contact passe toujours !

Je suis également engagée comme bénévole dans plusieurs projets citoyens. Aider, c'est tout ce que je peux faire.

Ma richesse culturelle aujourd'hui me vient de ma famille de la rue, des amis, de ma première assistante sociale, de mes connaissances, de mon entourage et surtout de mon vécu ; et aussi de ceux que je côtoie tous les jours. Et aussi l'amour de la religion, le respect de l'autre. Savoir cuisiner, savoir entretenir une maison. Et donner sans rien attendre en retour.

Parler de moi m'est difficile, mais ceux qui me connaissent disent que je suis une femme forte, une battante.

On me dit aussi que je suis intelligente. En tant que fille qui n'a jamais été à l'école, ça me fait plaisir. En tout cas, j'apprends vite ! En 2 ans, j'ai appris à lire et écrire.

En participant à cet atelier d'écriture, j'ai rencontré de nouvelles personnes qui sont devenues de vrais amis. Moi qui ne savait ni lire, ni écrire, ça m'a donné envie d'écrire un livre et un scénario de court métrage, pour commencer !

Une de mes passions, c'est la mode et le mannequinat, du coup ça m'a motivé à apprendre à faire des photos, des montages vidéos, des tutoriels sur le make-up, et je crois que je m'en sors pas mal ! C'est une de mes fiertés.

21. Le travail dans tous ses états : « écrire sur son travail »

Introduction à l'écriture sur le travail

Nous avons proposé aux participant·e·s d'écrire sur leur parcours de vie en lien avec le travail, et de mener cette réflexion sur plusieurs séances (4 en tout). Proposition accueillie avec étonnement dans un premier temps ; en effet, la majorité des participant·e·s à l'atelier Auteursisation émarge au CPAS et ne travaille pas, les autres étant retraité·e·s ou en maladie. Que pourraient-elles dire sur le travail, puisqu'elles n'en ont pas, ou plus. Et si travail il y a eu, qu'y a-t-il à en dire aujourd'hui ?

Plusieurs participant.e.s, après une carrière professionnelle plus ou moins longue, et par ailleurs citoyen·ne·s actif·ve·s en tant que bénévoles sur plusieurs fronts dont les enjeux sont de taille (logement, tissu social, vivre-ensemble, anti-gaspillage alimentaire, CPAS, Resto du coeur) se retrouvent ainsi à douter de leur apport à la société.

Ne pas être actif.ve sur le marché de l'emploi aujourd'hui et évoluer dans un climat qui culpabilise les chômeur·se·s, les malades de longue durée et les « bénéficiaires » du revenu d'intégration sociale tend à faire oublier trois choses ; d'une part, que l'on a été actif.ve, voire très actif.ve par le passé, et de l'autre, que le travail, ou l'activité, ne se limite pas au seul marché de l'emploi rémunéré et « reconnu ». Et enfin, que tout travail, manuel ou intellectuel, rémunéré ou non, ainsi que toute activité que l'on fait régulièrement et avec une intentionnalité mérite que l'on s'y attarde, qu'on le raconte, qu'on le revisite, qu'on y apporte un regard neuf en le couchant sur papier.

La première consigne donnée aux participant·e·s a été de dessiner quatre lignes du temps de « travail » selon la nature de celui-ci, puisque les activités exercées sont presque toujours multiples dans la vie d'un individu.

Nous leur avons donc demandé de diviser leurs diverses occupations poursuivies tout au long de la vie en 4 lignes du temps :

- Le travail rémunéré
- Le travail familial
- Le travail bénévole ou volontaire
- Les passions

Multiplécité du travail

Le travail peut en effet être rémunéré, reconnu, applaudi, lorsque l'on travaille comme salarié.e ou sous un autre statut, et que l'activité rapporte de l'argent et s'inscrit dans l'économie de marché. Il s'agit de la première ligne.

Mais il peut aussi être largement sous-valorisé, ou pris pour acquis, lorsqu'il s'agit du travail familial, aussi appelé *care* ; activités qui consistent à prendre soin des autres, en général de ses propres enfants, de ses parents lorsque ceux-ci vieillissent ou tombent malades, ou de proches, et qui restent largement l'apanage des femmes. C'est la deuxième ligne.

Vers le milieu de la vie d'une personne, disons d'une femme qui a des enfants, ces deux lignes du temps peuvent alors se chevaucher ; les deux activités combinées engendrent une « double journée de travail » ; l'une rémunérée et encouragée, l'autre considérée comme allant de soi, voire invisibilisée car il est en général exigé que la seconde n'empiète pas sur la première.

La troisième ligne du temps proposée est celle du travail volontaire ou bénévole, sorte de « zone grise » dans la vie active d'un individu, puisque cette activité n'est pas rémunérée (défrayée tout au plus), que sa nature est souvent sociale -comme par exemple l'accompagnement de personnes malades, fragilisés, isolées, se rapprochant ainsi du *care*- mais qu'elle est valorisée et considérée comme un sacré « coup de main » à la société.

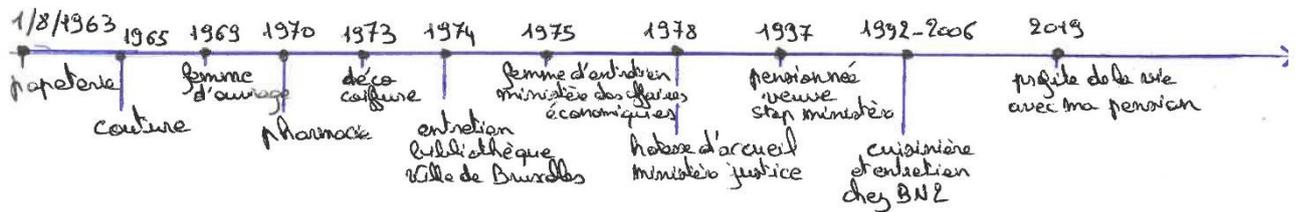
Nous y avons encore ajouté une ligne reprenant les passions de chacun·e et les activités qui en découlent.

(Une réflexion plus approfondie quant au regard porté sur ces différentes activités n'a pas été menée dans les ateliers, mais reste en suspens, et mériterait que l'on s'y attarde avec les participantes).

L'étonnement est revenu, teinté de fierté cette fois-ci, lorsque les productions des différentes lignes du temps de travail ont été présentées par les un·e·s et les autres. Étonnement devant la richesse et la diversité du travail de toute une vie. Les lignes du temps sont fournies, complexes, partent dans plusieurs sens, se recoupent ; une page ne suffit pas pour dire tout ce que l'on a fait, tous les métiers que l'on a exercés, toutes les activités que l'on a entreprises. Exercice de mémoire aussi, surtout pour les participant·e·s ayant débuté une activité professionnelle il y a 50 ans ou plus ! Les retours enthousiastes du groupe par rapport aux productions des autres confirment ce foisonnement d'activités qui semblent avoir eu besoin d'être couchées sur papier pour exister.

Les lignes du temps ont ainsi permis de visualiser des activités que l'on avait peut-être occultées, et sont autant d'éléments qui peuvent être valorisés et valorisants, une sorte de « CV » non-traditionnel.

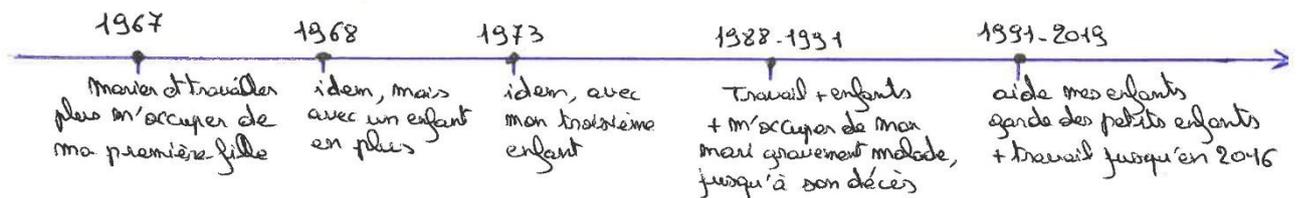
Travail rémunéré



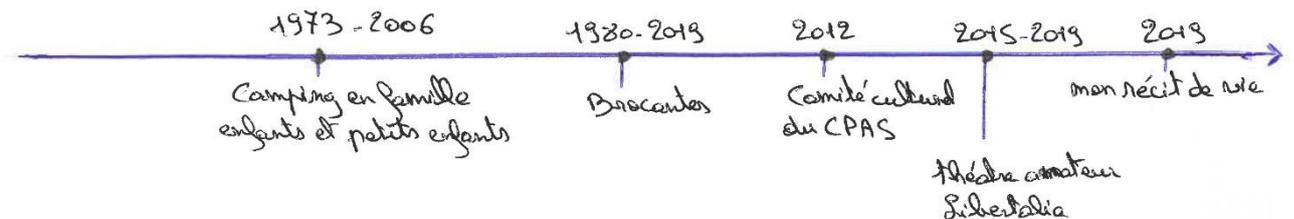
Travail Volontaire



Travail familial



Passions



Propositions d'écriture

A partir de ces différentes lignes du temps, il est proposé d'écrire des textes, de choisir un moment-clé sur chacune d'entre elles et de le développer. Il s'agit de raconter une journée-type, en s'attardant sur les sensations (utilisation des 5 sens), les petits détails du quotidien, les gestes effectués, les difficultés rencontrées, les joies éprouvées.

Afin de donner plus de « texture » aux différentes productions, la proposition est faite de partir de différents moments de vie. Par exemple, on écrira un texte sur un travail rémunéré en tant que jeune adulte (ou même en tant qu'adolescents pour certain·e·s participant·e·s), on choisira d'écrire sur son travail familial à un moment plus tardif de la vie, et on fera un texte sur son travail bénévole en tant que (pré)retraité·e·s (ou tout à fait à l'envers).

Ici aussi, la mémoire se réveille en douceur par le biais de l'écriture, on se souvient de bruits ou d'odeurs, d'actions, de routines et de trajets effectués des décennies auparavant. Les surprises viennent autant des autres que de soi, en mettant des mots sur sa propre pratique du travail, en découvrant celle des autres, en mesurant toute la richesse et la complexité de toutes les tâches et activités accomplies.

Nous avons volontairement gardé certains récits dans leur entièreté, malgré certaines longueurs, afin de préserver/restituer la complexité des situations et des logiques qui ont déterminé les choix professionnels. Nous en avons écourté d'autres, en gardant le focus sur les trajectoires professionnelles d'un point de vue factuel, afin d'alléger la lecture.

La question « **Tu fais quoi dans la vie ?** » ne sera plus jamais abordée de la même manière.

21.1. Le Travail rémunéré :

Alicia :

« Je suis devenue servante en Espagne, je n'avais pas encore 14 ans. Ma mère m'a donné le choix : travailler avec elle dans les champs ou devenir servante.

...

J'avais 16 ans quand je suis entrée dans l'usine. Je n'ai aucune trace de ce travail-là, peut-être que je n'étais même pas déclarée. C'était une usine de bandages, et mon autre travail était dans une usine de gaufrettes et de biscuits. Mon pouce a été pris dans une machine, il en manque un bout. Pour cet accident, en Belgique, j'aurais été indemnisée, mais en Espagne, rien du tout. Je faisais les trois services, une semaine 6h-14h, la semaine suivante 10h-22h, et la troisième 22h-6h. L'usine restait ouverte 24h/24 en semaine, mais fermait le week-end.

...

Les après-midis ; quand je ne travaillais pas, quand c'était la saison des conserves, ma mère et moi allions dans une usine remplir des conserves. En hiver, ma sœur et moi allions emballer des caramels pour avoir un peu d'argent pour nous. Notre salaire on le donnait à ma mère.

...

Je suis arrivée en Belgique le 30 juin 1961, à la gare du Midi. Je suis arrivée avec ma cousine germaine. Le lendemain, on m'a déjà conduit à Wemmel pour travailler dans une famille flamande [comme servante].

J'ai aussi travaillé pour le corps diplomatique, pour l'ambassadeur de France. Mais trois mois après, il a été envoyé en Algérie. Il voulait me prendre avec lui, mais comme j'étais encore mineure, mon père a refusé de me donner l'autorisation pour quitter la Belgique. A cette époque-là, la majorité était à 25 ans. L'ambassadeur m'a donc placée chez d'autres diplomates, à Uccle, chez des Belges qui avaient été au Congo. Là je ne suis restée que 3 jours.

...

J'ai travaillé dans une autre maison à Woluwe-Saint-Pierre. Je n'y suis pas restée longtemps non plus. Il fallait faire le ménage, il y avait deux garçons, de jeunes adultes. Après ils sont partis étudier en Amérique. Ils m'ont retrouvé une place, chez un vieux monsieur à Schaerbeek, il avait déjà dans les 90 ans, avec une gouvernante hollandaise. C'est elle qui dirigeait tout, moi je devais l'aider.

...

J'ai commencé à travailler à l'YWCA, rue Saint-Bernard. Le matin je commençais par les chambres, puis j'aidais la cuisinière, et j'aidais à débarrasser après les repas. Je ne sais plus combien de temps j'ai travaillé là.

Ensuite, j'ai pu avoir un poste de débarrasseuse et de vendeuse au Grand Magasin de La Bourse.

...

Je suis rentrée à L'Innovation comme démonstratrice, mais je ne suis pas restée longtemps. Ensuite, je suis partie travailler pour un expert-comptable. Et en soirée j'allais à l'école pour apprendre l'informatique, c'était encore avec des cartes perforées. Ce que je gagnais, je le dépensais en frais de scolarité.

...

J'ai passé un examen au centre de douane, et un autre pour entrer chez Sarma. J'ai réussi les deux. Comme le magasin Sarma était en ville, et que je n'aimais pas prendre les transports en commun, j'ai accepté ce poste. C'était en 1971. J'ai travaillé dans l'administration. Je faisais du contrôle de factures non-food. J'ai beaucoup aimé ce travail, j'avais des responsabilités. Il fallait vérifier les différents taux de TVA. Là, j'ai retrouvé tous mes collègues de la Bourse. Ils ont été engagés chez Sarma en gardant tous les avantages et l'ancienneté. En 1981, j'ai demandé à passer en mi-temps pour aider mon mari dans son commerce. J'y suis restée jusqu'à la fermeture, vers 1993. »

Fabienne :

« J'ai mon diplôme de laborantine ; et chose étrange, je n'ai jamais exercé ce métier. Mon premier travail a été serveuse durant sept ans dans une Taverne-Restaurant. J'ai aussi été enquêtrice à l'ULB et vendeuse chez Delhaize.

...

Puisque je travaillais le soir, maman s'inquiétait pour moi et m'a proposé de me payer une école privée de pédicure médicale et esthéticienne (cours en journée). Je ne l'ai pas regretté, ayant toujours exercé ce métier jusqu'à maintenant.

...

1994, Burundi. Je suis engagée par les Américains dans l'aide humanitaire, le catholique Relief Service, comme chef responsable de la distribution des vivres à l'intérieur du pays. Nous partions tôt le matin, toutes les ONG réunies en convois protégés par les militaires car les rebelles étaient tapis dans les fourrés, les forêts ou cachés dans les maisons (le maquis). Après une centaine de kilomètres, j'arrivais au bureau de distribution, vers 10h00, où le personnel m'attendait. On regardait ensemble le planning de la semaine. Mon travail était surtout de contrôler que chaque camp de réfugiés recevait bien sa cargaison de vivres : bidons d'huile, savons, couvertures, haricot, riz, lait en poudre, farine, etc.

...

2001. De par ma débrouillardise et ma bonne volonté, j'ai suivi des cours de téléphoniste à Bruxelles Formation et me suis également inscrite à la Table Emploi du CPAS de Saint-Gilles. Là on me propose un emploi « Article 60 » et tout de suite j'obtiens deux supers boulots à mi-temps : 1/ Secrétaire administrative et accueil des enfants avec autisme à la fondation SUSA. 2/ Secrétaire et accueil chez une psy qui pratiquait la relaxothérapie. Après la fin de mes contrats, ayant retrouvé mes droits au chômage, je n'ai plus retrouvé de travail. »

Chantal:

« Une cité dans une commune bruxelloise, dont les accès sont faits pour faciliter les passages des personnes handicapées physiquement. Accidents graves, maladies dégénératives, handicaps à la naissance.

Une place stratégique : la garde. Les AVJ (aide à la vie journalière) s'y retrouvent, en partent lorsqu'ils sont appelés, y reviennent, y mangent, y dorment (très, très peu) lors des gardes de nuit.

Les bénéficiaires sonnent pour des soins, la toilette...

D'autres ont besoin d'être nourris parce qu'ils n'ont plus l'usage de leurs bras, de leurs mains et qu'ils peuvent seulement bouger la tête. Parfois ils appellent simplement pour qu'on leur gratte le crâne, le dos, parce qu'ils ne peuvent pas le faire eux-mêmes.

Pour l'un d'entre eux, la toilette se faisait au lit. Pendant 2h, dans une chambre surchauffée. A laver, rincer, sécher et recouvrir un membre à la fois. A placer sur le côté, remettre sur le dos, un corps souffreteux.

...

Chaque bénéficiaire ayant des besoins différents, il fallait apprendre à composer avec le temps, l'espace, le caractère de la personne et le nôtre, les attirances et les rejets. C'était un travail prenant, éprouvant physiquement et psychiquement. Un travail inoubliable dont on ne ressort pas indemne. Ou du moins, dont on sort transformé.

L'intimité entre l'AVJ et le bénéficiaire est parfois tellement intense que les relations ne peuvent pas être faussées. C'est là que certains craquent. C'est là que des liens se créent. Un monde réel, en dehors de la réalité ordinaire. »

Jeannine : (voir ligne du temps page 72)

« Me voilà entrée à l'âge de 14 ans dans une imprimerie pour y effectuer un travail et toucher un salaire que je remettais à ma mère chaque semaine et cela jusqu'à mes 17 ans, et même mariée, car jusqu'au 5e mois de ma fille aînée, je vivais chez ma mère puisque mon mari était toujours à l'armée en Allemagne. Toute ma vie j'ai travaillé et fait plusieurs boulots tous totalement différents, allant de l'imprimerie, à couturière, femme de ménage, entretien des livres dans une bibliothèque, en usine où je mettais des médicaments sous cellophane, en déco pour des salons de coiffure et parfums, en cuisine dans des hôpitaux, et pour finir huissier d'accueil au ministère de la justice pendant 28 ans.

...

Le 16 août 1963, j'ai décidé que plus jamais ma mère ne me placerait dans une institution, comme elle l'avait fait depuis mes trois ans. Aujourd'hui j'ai 14 ans et je m'engage à travailler pour de bien longues années.

Mon premier travail a été dans une imprimerie-papeterie. Quand je m'y suis présentée pour la première fois, je découvrais le monde des adultes, et l'enfer du bruit des machines imprimantes et de coupage. J'étais la plus jeune de tout l'atelier. En passant devant les machines où je devais placer des feuilles ou des livres, je me sentais très mal à l'aise, mais au fond de moi je me disais que c'était ainsi pour tous les nouveaux employés.

Arrivée à 7h30 pour être en place et attendre les explications des tâches que je devrai accomplir tout au long de la journée. A cette époque-là, il n'existait pas de quart d'heure de pause à 10h, ni à 15h. C'était boulot toute la journée de 8h à 17h avec juste une demi-heure à midi. C'était très dur, et le temps me paraissait interminable avant la sonnerie d'arrêt de travail.

...

Depuis 1963, jusqu'en 2017, je n'ai pas cessé de travailler, même en étant mère et grand-mère. J'ai accordé ma vie comme un puzzle, chaque enfant a fait partie de ma vie, avec les heures de mes boulots, ma vie a été pleine d'embûches, mais aussi pleine d'expériences. Tout au long de ces années j'ai eu une multitude d'emplois tous bien différents et de cela j'ai la mémoire remplie de souvenirs en balance, tristes et gais.

...

5h30 du matin, une odeur de café qui sort d'une tasse que mon mari m'a apportée avant de partir pour son travail.

...

Me voilà maintenant à marcher, vite, direction mon travail, où à l'époque je travaillais à l'académie des Beaux-Arts rue du Midi comme femme d'ouvrage. Je commençais à 7h30, mais l'on devait signer la feuille de présence avant 7h25 pour être en tablier à notre porte de nettoyage avec les clés des ateliers que je portais pour ramasser dans la salle des sculptures tous les morceaux de plâtre, et les mettre dans de grosses poubelles de caoutchouc, puis les glisser près d'un endroit où des personnes viendraient les vider, ensuite nettoyer à l'eau, mélanger du savon noir de la marque D'or afin de bien mouiller les poudres de plâtre, ensuite racler, puis rincer à l'eau claire pour obtenir un sol le plus propre possible. La salle était immense.

Quand j'avais fini, au bout de deux heures, je repartais dans la salle des gravures. Là aussi il fallait balayer les copeaux de fer ou de tôle, mettre en poubelle et donner un coup de loque au savon noir et rinçage à l'eau claire. Enfin à 11h30 nous pouvions aller manger nos tartines avec une bonne tasse de café de mon thermos, c'était une demi-heure de rires avec les blagues et les aventures des collègues car pendant que nous travaillions le concierge pouvait surgir à n'importe quel moment pour nous dire de travailler au lieu de parler. Après l'heure de table, avec une collègue je balayais le grand cloître en parquet avec de la sciure de bois mélangée à de la cire. Une fois terminé je me rendais à l'atelier peinture, où il fallait parfois nettoyer des palettes de peinture dans l'évier, faire la poussière des chevalets et ensuite nettoyer à l'eau, et parfois avant l'heure de finir, je parlais avec une collègue en fin de carrière. Elle s'appelait Marguerite, elle avait son atelier à côté du mien. Nous nous mettions dans un recoin afin que le concierge ne nous voie pas et dès que la clinche bougeait, nous faisons

semblant de terminer. Cinq minutes avant de sortir du travail, on se changeait et on passait devant le concierge pour signer notre sortie. Une fois dehors je respirais, contente d'avoir fini ma journée si fatigante. »

Nuria :

« En 1974, j'ai été engagée comme vendeuse dans la boutique de cadeaux SHIBUI dans la galerie Agora, sur la rotonde. C'était mon premier emploi. Je l'ai trouvé par hasard en me promenant en ville à la recherche d'un emploi. C'était au lendemain de mon anniversaire. Je venais d'avoir 18 ans. Jamais je n'avais été dans la vie active. J'étais tellement timorée, je m'en souviens.

J'ai commencé à travailler rapidement. Timide, sans prestance, j'avais le contact avec une clientèle très diversifiée, d'habitues, de touristes et d'artistes. C'était dans une galerie Agora des années '70 à l'ambiance hippie et fréquentée aussi par des artistes connus.

J'étais vendeuse. La cheffe de vente ouvrait le magasin. Je commençais vers 9h. Une fois la boutique ouverte, j'empoignais l'aspirateur pour nettoyer toute la moquette. »

Malika :

« Très jeune, ma priorité c'était d'abord les études. Mon grand désir était de devenir médecin. J'avais vu beaucoup de malheur autour de moi et je n'avais pas la technique pour aider les personnes demandeuses. Comme on est une famille nombreuse, c'était difficile pour les parents d'investir dans les études.

...

Ma mère a eu l'idée, pendant nos vacances au Maroc, d'arranger un mariage forcé pour moi. Dans notre maison, les invités ont tapé les tambours, chanté et bien mangé. Mais moi je boudais, seule dans le jardin. De temps en temps, on venait me forcer la main pour rentrer dans la fête : « Mais non c'est non... ».

Le lendemain, ma vie est devenue un enfer. Ma mère m'insulte et me hurle tout ce qui lui passe par la tête. Je suis restée muette comme une tombe.

J'avais fait des jobs étudiants, et j'avais un peu d'argent de côté. Deux jours plus tard, j'organisais ma fugue pour prendre l'avion et revenir en Belgique.

...

Pour mon père, à l'inverse de ma mère, c'était important que tous ses enfants soient autonomes et indépendants ; et surtout pour les filles. Il voulait qu'on étudie et qu'on aille le plus loin possible. Il nous encourageait et était fier de nous. Moi, je suis devenue infirmière et biochimiste, puis j'ai travaillé en intérim dans des hôpitaux bruxellois. Je me sentais bien dans mon travail car j'y faisais des choses que j'aime. Je ne travaille plus depuis que j'ai eu un accident de la route qui m'a paralysée pendant deux ans et laissé des séquelles. »

Myriam:

« Je suis partie travailler à l'étranger. Je ne voulais plus rester dans mon pays. Je cherchais le bonheur ailleurs. Je suis partie en 1991 en ex-Yougoslavie, j'ai travaillé là-bas deux-trois mois et après en 1993 je suis partie en Tchèque et de là en Belgique.

...

En 1992, j'étais partie travailler avec une copine en ex-Yougoslavie, à Bosanski Samac, à côté de Sarajevo, capitale de Bosnie-Herzégovine.

On faisait le service dans un café deux fois par jour, le matin et l'après-midi.

La plupart du temps, ça allait, le travail n'était pas difficile. J'aimais le contact avec les gens et j'y ai aussi un peu appris la langue.

Mon amie est rentrée en Slovaquie et je suis restée seule, mais j'arrivais à gérer le service et les clients, même le vendredi, jour de marché, quand il y avait beaucoup de monde.

Mais la situation entre serbes et bosniaques devenait difficile à cette époque en Bosnie. Il y avait déjà des tirs. C'était le début de la guerre et je suis rentrée à la maison après quelques temps, car ça devenait dangereux pour moi. »

Mart:

« Mon père ne m'a jamais forcé à choisir mon éducation ni profession. Et si mes deux sœurs ont choisi les mêmes études dans la même Université que mon père philologue, moi j'ai hésité longtemps avant de trouver le chemin qui me correspond. Un jour, j'ai compris que je voulais faire des films ; je voulais aller chez des vieilles personnes qui parlent encore des dialectes. On mourra tous un jour, mais les films restent.

...

Je me souviens, il y a 30 ans...je me suis présenté dans une entreprise de réalisation vidéo qui recrutait. Je n'avais aucune expérience et je n'avais jamais touché de caméra. Malgré cela, ils m'ont fait confiance. Je suis devenu caméraman-monteur. J'ai été fidèle pendant 30 ans, jusqu' à la fermeture de l'entreprise. »

000

Les constats ressortant des différentes trajectoires professionnelles se basent sur les récits écrits, mais également sur le partage oral. Plusieurs expériences s'étant dévoilées après l'exercice d'écriture, lors des mises en commun, il nous semblait important d'en tenir/rendre compte.

- **Le travail est un moyen pour certain·e·s d'échapper à un univers familial dur, empreint de grande pauvreté ou de violence (mariage forcé, maltraitance,...).** (-> voir chapitre 8 page 22 : entretiens compréhensifs, toujours en cours d'analyse)
- **D'autres doivent travailler pour aider à subvenir aux besoins de leur famille. Cela poursuit les logiques à l'œuvre dans les trajectoires scolaires des participant·e·s.** (-> voir chapitre 3 page 14 : ligne du temps du JE au NOUS)
- **Le plus souvent, il s'agit de boulots pénibles, mal payés et physiquement éprouvants.**
- **Quelques autres ont pu faire des études et choisir les métiers qu'ils voulaient, avec le soutien de leur famille.**
- **Personne ne travaille aujourd'hui, car au CPAS, à la retraite, à la mutuelle, sans papier,...**

- **Deux participant·e·s ont commencé à travailler à 14 ans, deux autres ont commencé encore plus tôt, toutes au détriment de leur scolarité.** (-> voir chapitre 3 page 13 : ligne du temps du JE au NOUS)
- **L'activité professionnelle a souvent dû être interrompue pour des raisons médicales (suite à un accident ou une maladie liée à l'activité professionnelle), ou pour des raisons psycho sociales (plusieurs participant·e·s évoquent des situations de dépressions profondes qui les ont « incapacité·e·s »).**

21.2. Le Travail familial :

Jeannine : une journée-type... (Voir ligne du temps page 72)

« Je me suis mariée à 17 ans, car je me suis retrouvée enceinte de ma première fille, née en 1967. Pour moi, c'était une échappatoire pour fuir le domicile parental, mais il m'a fallu attendre encore 5 mois avant de partir, car je n'avais pas de domicile propre.

...

Au retour de l'armée de mon mari, je me suis retrouvée enceinte de mon second enfant.

...

Retour à la grossesse en 1973. Ma fille cadette est née, elle aurait été la quatrième si je n'avais pas fait une fausse-couche avant.

...

Après avoir dégusté mon café, je me lève, direction salle de bain pour me laver, me coiffer, me maquiller, avant de réveiller mes trois enfants que j'appelle avec un cœur triste, car à 6h15 du matin ils doivent être debout pour se laver, déjeuner, s'habiller et bien sûr ils prennent leur temps car ils jouent et rouspètent entre eux par rapport à un vêtement ou des chaussettes. Il faut savoir que chaque soir je préparais leur linge propre sur une chaise.

...

Une fois leur petit-déjeuner pris, la vaisselle les bols et les cuillers mis dans l'évier, les boîtes à tartines et collations dans les cartables, hop direction porte-manteaux, chaussures, écharpes, bonnets, et à 6h45 au plus tard, nous voilà partis pour les écoles et mon job. S'ils n'avaient pas fini leurs tartines du petit déjeuner, ils les mangeaient en cours de route.

J'allais d'abord conduire mes deux aînés à l'école 7 de la rue Haute et garderie, car ils devaient y attendre un bus qui venait les prendre pour Rhode-Saint-Genèse, où ils ont fait leurs primaires. Mes deux aînés avaient un handicap type 8, ma fille aînée avait une très forte dyslexie qui l'empêchait de suivre une scolarité normale. Mon fils lui était caractériel, et, comme sa grande sœur, il suivait des cours spécialisés.

...

De retour à la maison, leur papa les attendait, la table était mise et tout le monde pend sa veste, met ses pantoufles, range les cartables, et dépose les boîtes à tartines vides dans l'évier. Les cruches d'eau d'abord, puis on passe à table. Là, c'est silence complet. Et manger tout ce qu'il y a dans l'assiette, sinon le père se fâche. C'était des moments très pénibles à vivre quand je regardais mes enfants qui parfois devaient manger des choses qu'ils n'aimaient pas trop.

Après le souper, c'était la salle de bain, chacun son tour, car elle était très petite. Une fois le bain donné, ils jouaient un peu, un petit dessin animé. A 19h la cadette allait au lit, notre fils à 19h30 et notre fille aînée à 20h afin d'éviter les jalousies. Mais avec les années les heures s'allongeaient.

Une fois les enfants au lit, je chantais des berceuses, puis je m'appliquais à faire la vaisselle, les lessives, le repassage et le nettoyage. »

Myriam :

« En 1999, j'avais vingt-huit ans et déjà deux enfants : un garçon, Ismaïl, quatre ans et une fille, Sarah, trois ans.

J'étais très comblée par mes enfants, même si ça demandait beaucoup de travail et de don de soi. Mon mari ne voulait pas d'autres enfants, mais je ressentais le besoin d'en avoir encore. J'achetais des vêtements pour bébé, même sans être enceinte. Et finalement j'ai attendu un autre bébé.

...

J'ai accouché le trois mars 2000, un vendredi. J'ai eu des contractions pendant quatre jours à la maison et l'accouchement a été facile. La petite était en bonne santé. Comme j'étais fatiguée et que j'avais encore deux jeunes enfants à la maison, j'ai demandé à rester à l'hôpital plus longtemps, deux jours de plus. Je l'ai allaitée jusqu'à ses deux ans. J'ai dû prendre des médicaments pour avoir assez de lait.

Je me souviens qu'elle était souvent malade, elle n'arrivait pas à respirer et a été hospitalisée six fois. En fait, elle faisait des allergies. »

000

- **Nous n'avons que deux témoignages écrits pour cette ligne du travail. Mais en général, le travail familial (soins, école, déplacements) dans le groupe est assumé par les femmes, en plus de leur travail à temps plein.**
- **Oralement, d'autres témoignages évoquent cette réalité du travail familial, dès le plus jeune âge. Deux témoignages parlent de travail physique très tôt pour aider le père aux travaux pénibles. Cela s'est fait au détriment d'une scolarité « normale ». Une personne n'a jamais été à l'école car dédiée aux tâches ménagères/domestiques toute son enfance. Là aussi la dimension genrée de la répartition des tâches se marque fortement : les filles en soutien aux tâches ménagères (des mères), les garçons en soutien du travail du père (sur des chantiers).**

21.3. Le Travail bénévole :

Alicia :

« J'ai entamé une formation de bénévole dans l'association Papys et Mamys Conteurs de Rêves après avoir commencé à percevoir mon chômage, en 1995. J'ai dû demander la permission de le faire. Mon rôle était d'accompagner des enfants qui ont souffert physiquement et moralement. Les faire rire, leur donner du bonheur. Je travaillais à Clairs Vallons, un hôpital qui accueillait des jeunes mères avec leurs enfants, il y avait plusieurs pavillons, dont un où des enfants étaient placés. Ils y restaient un temps, puis on les envoyait dans des centres plus spécialisés. Je me suis occupée de plusieurs enfants, je ne peux entrer dans les détails de leur condition. Ils m'ont apporté beaucoup de joie de vivre. A ce moment-là, je n'étais pas très bien. Ils m'ont sauvée, car tout allait mal pour moi à cette époque. J'ai ensuite fait une formation pour accompagner des personnes âgées, avec l'ASBL Le Troubadour. Il y avait une séniorie dans mon village, qui était facile d'accès. Je leur faisais de la lecture, j'y allais avec une valise de livres et eux les choisissaient.

...

J'ai connu l'association Alteo qui travaille avec des personnes handicapées. J'ai suivi une formation à l'écoute. Je me suis aussi formée à la Communication non violente. Chasser le naturel, il revient au galop. Je continue à dire ce que je pense, même si je sais que je devrais tourner 7 fois la langue dans ma bouche. Mais c'est plus fort que moi.

J'ai aussi dû me former dans un hôpital à Mont-Godinne, spécialisé dans le soin des personnes handicapées, pour utiliser les lits électriques, les lève-personnes, et pour apprendre à ne pas me faire mal en travaillant.

J'ai travaillé pour cette association jusqu'en 2014, j'ai arrêté à l'âge de 72 ans, l'âge limite pour faire du bénévolat. Ça me manque, parce qu'on faisait de beaux voyages, même si c'était dur, pour moi c'était enrichissant. »

Jeannine :

« Après le décès de mon mari, j'ai décidé que je devais remplir ma vie avec d'autres activités pour ne pas donner de temps au chagrin. J'ai entendu à la radio que l'on recherchait des bénévoles pour accompagner des enfants malades de 0 à 18 ans, atteints de mucoviscidose ou du sida, tous en fin de vie.

J'ai été me présenter et, après un test psychologique, j'ai été acceptée. Entre mon travail à mi-temps et mon temps libre, j'ai eu le plaisir d'être présente pour apporter encore un peu de bonheur à des enfants qui, par leurs sourires, me faisaient de magnifiques cadeaux. »

Malika :

« Depuis mon accident de la route, je n'ai plus pu travailler. Je me suis alors inscrite à des cours de musique, de dessin... Je fais d'ailleurs partie d'un collectif d'artistes.

Je suis culturellement et artistiquement très investie depuis cet accident.

Ces compétences artistiques me permettent notamment de contribuer à la rédaction du journal Douche Flux au bénéfice des sans-abris.

Myriam :

« Quand je me suis installée à Bruxelles en 1994, j'ai travaillé bénévolement à la Maison des Aveugles, près de la Porte de Hal. C'est une amie qui m'a conseillée et m'a montré où aller et ce qu'il fallait faire. Je devais accompagner les personnes aveugles, leur tenir compagnie, discuter avec elles et les accompagner au jardin. C'était une belle expérience. »

000

- Les participant·e·s ayant exercé une activité en tant que bénévoles parlent d'un grand enrichissement personnel.
- Certain·e·s l'ont exercé en plus de leur travail, ou alors entre deux emplois rémunérés.
- Certain·e·s ont choisi ces activités suite à une tragédie personnelle, afin de se rendre utile auprès de personnes démunies ou malades. Ces activités les ont aidé·e·s à surmonter leur peine et à rebondir.
- Au niveau de l'estime de soi, il y a un véritable sentiment de valorisation/satisfaction quant à l'utilité et au sens de leur intervention.
- Certain·e·s, ayant connu la dépression, se sont vu·e·s conseiller par leur psychologue d'entreprendre une activité bénévole.
- La plupart des participant·e·s sont investis dans des projets citoyens à caractère social, de manière bénévole (frigo solidaire, groupe de réflexion sur le logement à Saint-Gilles, plateforme citoyenne...). Ce qui amène plusieurs participant·e·s à dire qu'ils se sentent comme des « travailleurs sociaux bénévoles ».
- Les investissements bénévoles n'ont pas toujours de cadre formel. Ils prennent souvent forme dans des logiques de solidarités informelles, très actives, notamment au sein du comité culturel (accompagnement de personnes malades, aides au déménagement,...). (-> voir chapitre 15 page 41 : un exemple de solidarité)

21.4. Les Loisirs - Passions :

Jeannine :

« Aujourd'hui, pour moi, c'est le temps du repos. Le temps de prendre soin de moi, comme j'ai pris soin des autres pendant toutes ces années où ma jeunesse s'effaçait, doucement mais inlassablement, pour m'offrir aujourd'hui les rides et les douleurs de ces années d'expérience derrière moi. »

Malika :

« Je vivais à 140 à l'heure. Mais j'ai eu un accident de la route, qui m'a plongée plusieurs jours dans le coma. Cet accident m'a ensuite rendue amnésique et paralysée.

J'ai perdu le goût de vivre mais l'art a toujours été présent en moi : les couleurs, l'observation, ... J'ai ensuite eu plus de temps pour le travailler et le développer.

Je suis une artiste pluridisciplinaire, notamment active dans le cinéma et la BD...

...

J'ai fait une formation d'art-thérapeute

Je suis une boulimique intellectuelle...

...

J'ai déjà écrit quatre livres. Deux sont des biographies.

...

Aujourd'hui, je puise la force en moi-même. Je suis artiste pluridisciplinaire : peinture, sculpture, photographie, ... »

Jamal :

« Après une grosse crise personnelle, un ami artiste-sculpteur m'a donné l'envie de peindre et de sculpter. J'ai essayé, et il m'a encouragé, soutenu, j'ai pris plaisir à la création et aujourd'hui je prends des cours à l'Académie. Depuis, je peins énormément et je fais des expositions. Je suis également passionné d'art architectural, et ça me permet de sensibiliser les gens au patrimoine culturel qui nous entoure, pour le protéger. »

000

- **Les loisirs-passions occupent une grande place dans la vie des participant·e·s, et les nourrissent véritablement.**
- **Bien que cela se reflète peu dans les témoignages repris ci-dessus, la culture est, à bien des égards, ce qui a permis de « sauver » les participant·e·s, de s'élever, et de se constituer un réseau proche et soutenant de personnes rencontrées dans le cadre de ces activités. Plusieurs « vocations » ou passions ont pu se réaliser à travers les ateliers proposés par le service culture du CPAS, en rendant des disciplines artistiques accessibles.** (voir chapitre 25 : le théâtre action)
- **La réalisation de certaines passions s'est faite de manière « providentielle », suite à la rencontre d'une personne qui a su faire office de « tuteur de résilience », ou via l'offre culturelle du CPAS.**
- **L'investissement dans le champ des passions apparaît comme une forme de « revanche » sur les déterminants ou accidents ayant impacté les trajectoires professionnelles/personnelles.**
- **Les passions dépassent souvent l'intérêt personnel. En effet, pour plusieurs participant·e·s, les compétences développées permettent soit de sensibiliser l'entourage proche, soit de contribuer à une dynamique plus large, d'utilité sociale.**

000

Les animatrices :

De ces témoignages, il ressort de nombreux éléments qui démontrent que nous sommes loin des clichés et du regard enfermant que porte la société sur les personnes considérées comme « à charge » de celle-ci.

Plusieurs des participant·e·s sont entré·e·s dans la vie professionnelle très jeunes. Pour celles et ceux ayant commencé entre 7 et 12 ans, il s'agissait d'une forme d'initiation aux réalités du travail des

parents, faisant partie de l'éducation et des valeurs à transmettre. Pour celles et ceux ayant commencé dès 14 ou 16 ans, il s'agissait de pouvoir prendre leur distance face à des schémas familiaux relativement lourds et/ou contraignants, voire violents. Le travail, comme le mariage, reste une manière de pouvoir quitter ses parents avec leur accord et donc sans risque de rupture familiale.

Souvent, bien qu'ayant apprécié l'école et ayant été de relativement « bonnes élèves », le parcours scolaire a été entravé par des épreuves de la vie et les participant·e·s n'y ont pas trouvé l'écoute ou le soutien nécessaire pour pouvoir poursuivre les études qu'ils/elles auraient souhaité·e·s, ou qu'avec le recul ils/elles auraient pu suivre. La majorité n'ont pas fait de « grandes » études.

Le milieu professionnel est souvent compétitif et peu enclin à tenir compte des différences ou des difficultés personnelles. La fragilité des participant·e·s trouve souvent son origine dans des trajectoires familiales complexes qui peuvent rendre la socialisation plus fragile. Une situation maritale compliquée, un manque de confiance en soi et de reconnaissance de l'extérieur sont autant de freins à une carrière professionnelle suivie.

Si certain·e·s n'ont jamais cessé de travailler jusqu'à l'arrêt total de leur carrière, la plupart des participant·e·s ont alterné des périodes de travail rémunéré avec des activités bénévoles ou du travail en noir.

Pour quasi tou·te·s les participant·e·s, la vie professionnelle et la vie familiale ont été menées de front ; impliquant une forte charge de travail avec peu de relais dans leur entourage pour les soulager.

Plusieurs participant·e·s n'ont pas obtenu la garde de leurs enfants après la séparation d'avec leur conjoint, notamment pour des questions financières.

Tou·te·s ont contribué à des actions de manière bénévole et sont tourné·e·s vers les autres.

Les loisirs sont plus présents depuis l'arrêt de la carrière professionnelle et une situation administrative plus stable. Certain·e·s disent explicitement qu'après s'être occupé·e·s des autres, ils/elles pensent aujourd'hui à s'occuper d'eux/elles. Certain·e·s sont très occupé·e·s par diverses activités ; les autres restent relativement isolé·e·s.

Plusieurs ont développé leurs talents artistiques tardivement, de manière autodidacte ou en fréquentant les Académies ou des associations.

Plusieurs participant·e·s doivent faire face à des jugements négatifs de la part de leur entourage sur le fait qu'ils/elles émargent au CPAS.

Tout·e·s pointent l'espace ressources et la cellule culture du CPAS comme des lieux à partir desquels ils/elles ont pu faire des activités, s'investir et s'épanouir. (-> voir chapitre 24 : les points forts du CPAS)

22. Bienvenue au CPAS ...

Rappel : cette partie ne vise pas à critiquer le CPAS ni ses travailleurs sociaux, mais elle révèle ce qui est peut-être un « angle mort », à savoir la manière dont les participant·e·s ont vécu les conditions d'obtention de cette aide sociale. Ces témoignages ne sont pas non plus universels, mais intéressants dans la mesure où il s'agit là de 12 personnes qui ont bénéficié d'un cadre de confiance dans lequel elles ont osé parler (tout en continuant à autocensurer à l'écrit certains aspects expliqués oralement).

Article 1 de la loi organique du juillet 1976 : « Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. »

Introduction

Cette animation inaugure un cycle de réflexions et d'analyses autour des relations aux institutions, à travers l'expérience de premier·e·s concerné·e·s. Dans un premier temps, nous avons proposé de mettre en commun les différentes situations de départ et les causes amenant chacun.e à solliciter une aide du CPAS. Nous avons donc invité les participant·e·s à écrire sur la situation qui les a amené·e·s pour la première fois à pousser la porte d'un CPAS, et sur la manière dont cela s'est déroulé.

Quelle était la situation de départ ? Pourquoi avez-vous demandé l'aide du CPAS ? Comment cela s'est-il passé ? Avez-vous reçu l'aide appropriée ? Cela s'est-il passé de manière fluide ? Comment l'avez-vous vécu ?

A travers ces questions de départ, il s'agit à la fois de prendre en compte la perception et les expériences des premier·e·s concerné·e·s dans ce qui peut être amélioré dans l'accueil et dans la réception de la demande des usagers du CPAS, mais également de donner à comprendre l'état de nécessité de départ, qui a motivé l'introduction d'une demande d'aide sociale, afin de confronter ces réalités aux représentations sociales et aux discours ambiants « pauvrophobes ».

Jeannine :

« En 2012, une voisine (Violetta) m'a proposé de venir à une réunion du comité culturel du CPAS. Je n'étais pas très attirée par la proposition, du fait que je me demandais « que vais-je trouver de bien au CPAS de Saint-Gilles ? ». Pourtant j'ai accepté son invitation. Pour la première fois, je suis rentrée dans un CPAS : Direction deuxième étage, long couloir bien éclairé et puis la salle Eylenbosch, où plusieurs personnes y étaient déjà installées. Oui, j'étais très impressionnée, mais le sourire chaleureux des référents culturels et le « bonjour » de tout le monde m'ont directement détendue. Pendant toute la séance, je n'ai rien dit. J'étais à l'écoute de toutes ces personnes qui expliquaient leurs sorties au théâtre, leurs visites guidées au musée... Là, je me suis rendue compte combien il me serait possible d'accéder, moi aussi, aux plaisirs culturels, grâce au CPAS. Et je remercie de tout cœur ma voisine (Violetta) de s'être intéressée à ma personne. Grâce à cela, je suis heureuse ! J'ai pu accéder à des rêves dont je pensais les portes à tout jamais fermées. Depuis, je rencontre de nouvelles personnes, et d'autres cultures, je fais du théâtre, j'écris mon récit de vie, j'apprends des choses que je ne connaissais pas... et je suis devenue bénévole pour le CPAS.

Par contre, pour l'aide du CPAS via le service social, STOP ! Où se trouve mon AS ? Qui est mon AS ? Car trois assistants sociaux en un mois, et sans me prévenir, là je suis perdue ! Et mécontente, pour toutes ces démarches mises en standby et qu'il faut à chaque fois recommencer ! Pourtant mon traitement médical n'attend pas, et mes médicaments sont très coûteux. Toujours refaire ses papiers ce n'est vraiment pas agréable ! Surtout quand on y est pour rien, et que c'est le service social qui n'a pas un suivi convenable de mon dossier. Cela fait plus d'un an et demi que j'ai sollicité l'aide médicale du CPAS, mais j'ai fini par abandonner.

Par contre, je tiens à dire que Le CAFA m'a bien aidée pour ma médiation de dette ! »

Chantal :

« Mon premier contact avec un CPAS a eu lieu à Nessonvaux (Trooz, province de Liège)

En 2015, J'ai été radiée du chômage et l'inscription au CPAS s'est faite sans problèmes. J'ai dit tout de suite que je pensais retourner vivre à Bruxelles. Je ne suis restée inscrite là que 3 mois.

Arrivée à Saint-Gilles et après inscription, j'ai reçu un premier rendez-vous avec un assistant social et j'ai attendu la visite à domicile plus d'un mois. Mes relations avec la première assistante sociale n'étaient pas excellentes, mais ça va, l'aide était accordée. Entretemps, elle est passée chef de service, et j'ai changé d'assistant social. Ensuite, avec l'assistante sociale suivante, tout s'est amélioré. C'était une personne très humaine, très respectueuse, attentive à beaucoup de choses. Elle m'a conseillé l'Espace Ressources. Elle m'a également proposé un suivi psychologique dans un centre de guidance. Maintenant elle n'est plus là...et c'est la cata ! Ma relation avec mon nouvel assistant social me laisse un sentiment d'abus de pouvoir.»

Nuria :

Premier contact avec le CPAS de Berchem Saint-Agathe

« Séparée, mais pas encore divorcée, je me suis sentie acculée financièrement, avec une petite rente alimentaire. J'ai dû payer des impôts, on n'avait fait aucun prélèvement à la source. J'ai dû les payer dans la quinzaine, et depuis je suis continuellement endettée. Pendant mon divorce, j'ai dû survivre un an sans revenus, jusqu'au jugement. Je ne voyais pas comment m'en sortir. Mon avocat me disait d'aller travailler !

J'ai dû faire six mois de stage d'attente pour ouvrir mes droits à la mutuelle. En attendant, mes frais médicaux n'étaient pas remboursés. Je me suis alors adressée au CPAS. J'ai eu un premier assistant social, froid, et qui a failli s'étrangler quand je lui ai dit ce que je recevais comme pension alimentaire et ce que gagnait mon mari. Pendant 5 ans, ma pension alimentaire était provisoire, avant de passer au jugement de divorce. Il a été claironner à d'autres bureaux son indignation par rapport à ce qu'il gagnait, lui, et ce que gagnait mon ex-mari, fonctionnaire européen. Quelques mois plus tard, j'ai appris qu'il avait été viré aussi sec, et que même ses collègues étaient surpris.

J'avais été au CPAS parce que mon mari ne me payait plus de pension alimentaire, et je ne m'y attendais pas, suite à la déclaration du divorce sur base de la nouvelle loi. J'ai dû faire une nouvelle démarche pour avoir droit à une pension alimentaire. Divorçant, je n'étais plus sur la mutuelle européenne de mon mari, et je devais m'en chercher une. J'ai dû faire un stage d'attente de 6 mois, sans couverture mutuelle. Et je devais par exemple me soigner les dents, au prix de 500€ !

Suite à mon déménagement (mon logement était insalubre), j'ai reçu une aide des ADIL, après un an d'attente.

C'est via la médiation de dette qu'à Berchem Saint-Agathe j'ai été aidée financièrement. Mon premier médiateur qui venait du Brabant Wallon m'avait dit en voyant toutes mes dépenses que pour être à flot, je devais trouver un logement de 250€/mois. »

Au CPAS de Saint-Gilles :

« A l'accueil, j'ai été dirigée vers une assistante sociale qui, lors de notre mon premier entretien, m'a dit d'emblée que je ne serai probablement pas aidée, vu que ma pension alimentaire était supérieure au RIS. Et effectivement, je n'ai eu droit à aucune aide. En ce moment-là, je demandais une aide financière pour m'aider à acheter une cuisinière électrique (que je n'ai toujours pas), des rideaux (pour remplacer les journaux à ma fenêtre) et un divan-lit. Je démarche et me bats à Saint-Gilles depuis 2016. Ma première aide, c'était en 2019 !

Quand j'ai quitté mon mari, j'avais 53 ans. Toute l'aide que le CPAS m'a apportée pendant un an, je l'ai remboursée rubis sur ongle, en une fois, ainsi que le prêt de mes parents, dès que j'ai reçu les arriérés de ma pension alimentaire.

Au niveau de la mutuelle, je n'avais pas encore droit au statut BIM. L'assistant social m'a fait payer un supplément de plus de 60€ pour des frais dont il ne connaissait pas la matière, mais j'ai dû payer pensant qu'il s'agissait de frais médicaux. »

Jamal :

« A l'âge de 22 ans, sans ressources et rencontrant des difficultés à trouver un travail, ma mère m'a conseillé d'aller au CPAS. Pour moi c'était inconcevable. La précarité accumulée, et ne trouvant pas d'emploi faute de qualification, je me suis résigné à y aller malgré mes réticences.

J'ai eu un entretien, avec une assistante sociale qui m'a dit que je n'avais pas droit au revenu du CPAS parce que je n'avais pas encore 26 ans et que mes parents devaient subvenir à mes besoins financiers.

On m'a conseillé de trouver un appartement pour être considéré comme isolé. Mon assistante sociale était autant choquée que suspicieuse : « comment vous avez fait pour avoir un appartement ? ». Finalement, l'aide a été acceptée. Je me suis marié et c'est ma femme qui est devenue chef de ménage. Les assistants sociaux en charge de mon dossier se sont très vite succédés, jusqu'à ce que je tombe sur un nouvel assistant qui me dit que je ne suis pas assez actif et que ma femme demande beaucoup trop d'aides d'urgence. Du coup j'ai été radié du CPAS. Sans notification, et donc sans recours possible.

J'ai pris un RDV avec le Président afin de mieux comprendre pourquoi moi je n'avais droit à rien. Il m'a juste dit « on va ventiler » (à l'époque, je n'avais pas compris ce que ça voulait dire).

On m'a conseillé de refaire les démarches pour ouvrir mes droits à une aide. Entretemps, j'ai eu un accident et je me suis blessé le bras. Je n'avais plus de mutuelle. Avant d'aller aux urgences, je me suis adressé à un assistant social qui m'a dit que je n'avais droit ni à un réquisitoire, ni à la carte médicale. J'ai essayé de mieux expliquer ma situation, et l'AS m'a juste dit « vous voulez que je pleure ? ». Du coup, je suis resté 10 ans sans rien demander, sans percevoir le moindre revenu, pour ne plus retourner au CPAS et me sentir humilié. Jusqu'à ce que je découvre le service culture. »

Alicia :

« La première fois que j'ai connu un CPAS, c'était à Ottignies. J'ai demandé une avance sur ma pension. En effet l'administration communale avait mal rempli le formulaire et je me suis retrouvé pensionnée malgré moi. En novembre, j'ai constaté que la CAPAC ne m'avait pas versé mon chômage. Ni le médiateur, ni la commune n'ont su arranger mon dossier. En Décembre, on me dit : « faut attendre que Noël et nouvel an soient passés ; téléphonez vers le 10 janvier ».

Quand j'ai appelé, on m'a répondu « Nous n'avons pas reçu votre dossier ». J'ai appelé le chef du service qui m'a tout simplement dit : « vous pouvez danser sur votre tête, vous aurez votre pension à partir de février ». J'ai porté plainte et adressé un courrier au ministre Tobac. Quinze jours après, tout était régularisé.

Mon contact avec le CPAS a été très désagréable, mais ils m'ont tout de même avancé 500€ (avance sur ma pension). Le jour où ça été régularisé, ils avaient directement retouché la totalité des avances. La notification par recommandé ne m'est arrivée que trois mois après.

Ce que je retiens de cette expérience, c'est de ne pas faire confiance et de ne pas se laisser faire !

Mon premier contact avec le CPAS de Saint-Gilles, c'était au 1^{er} étage de la Résidence services où était organisée une présentation des activités du service culture. C'était en 2016. Je suis très heureuse d'avoir découvert ce service et rencontré ces travailleurs sociaux.

Avec le CPAS de Saint-Gilles, j'ai eu de très mauvais rapports et mon vécu m'a rendu malade face à l'arrogance et le mépris de la direction de la résidence concernant mon loyer. »

Fabienne :

« A l'aube de mes 45 ans, j'étais complètement dépressive : un mari me faisant du harcèlement moral, impossible de trouver du travail, pas d'argent, boulimique, dormant beaucoup...et je ne me rendais pas compte de mon état. Il fallait que je réagisse pour sortir de mon marasme.

Le déclic se passa le 1^{er} janvier 2001 : je quittai Péruwelz (et mes enfants adoptés Sonia 14 ans et Nik 12 ans) pour m'installer chez ma maman, qui habitait à Saint-Gilles. Me sauvant pour ne pas basculer dans la folie, sans aucun revenu, vu que j'étais considérée par l'Etat comme mère au foyer. Accompagnée d'une amie, je me suis rendue au CPAS de Saint-Gilles. Mal dans ma peau, ayant peur, et ne disant rien, je fus mal reçue par l'assistante sociale (dont je ne citerai pas le nom). Heureusement mon amie a tapé sur la table, car cette assistante sociale se permettait de faire des choses choquantes et interdites. Si l'ensemble du CPAS le savait... ! En fait, elle ne m'aidait pas.

Elle fouillait mon appart et notait tout ce qu'il y avait dans mon frigo ! « Ah mais ça vient du GB ou du Delhaize, ce ne sont pas des produits LIDL ! ». Ma réponse : « oui, ma maman est âgée, j'ai fait des courses pour elle».

Elle voyait que je n'avais aucun meuble, pas de lit etc... je n'ai eu aucun renseignement sur les aides à l'installation. Je n'ai eu ni réquisitoire, ni carte médicale, ni accès à la médiation,.. je me retrouvais donc avec 635€, durant 3ans.

Je montrais ma bonne volonté à m'en sortir et suivais des cours à Bruxelles-formation.

Au point de vue logement, j'ai eu beaucoup de chance, une amie m'a recommandé son propriétaire pour louer un appartement rue Hennebique (pour seulement 230€), qu'une amie bricoleuse avait bien arrangé. Ce sont mes amis d'enfance d'Afrique qui m'ont aidée pour des meubles.

Ce qui m'a sauvée et bien aidée, c'est quand j'ai eu une assistante sociale de remplacement, durant 6 semaines, qui a tout résolu. Elle m'a aidée à payer les suppléments gaz électricité (595€) sans devoir rembourser, et m'a permis d'avoir un réquisitoire et des meubles. Et surtout, elle m'a aidée à m'inscrire à la table d'emploi, ce qui m'a permis de m'en sortir. J'ai eu un contrat art 60 et tout de suite du travail grâce à cette remplaçante ! »

Noémie :

« En 2011, j'étais hébergée dans un centre pour demandeurs d'asile. J'ai entamé une procédure sur base du 9ter. Nous étions accompagnés pour nos nombreuses démarches administratives. Nous étions bien briefés pour progresser dans l'accès à nos droits. On savait qu'on devait trouver un appartement, et que ça risquait d'être difficile (en tant que femme noire, dépendante de l'aide sociale). Et en effet, j'ai eu droit a beaucoup de « c'est déjà loué ! ».

J'ai fini par trouver un appartement à Saint-Gilles, et me suis adressée au CPAS. Avec le recul, je me rends compte de ma chance, car nous étions vraiment bien briefés par les travailleurs sociaux du centre. En effet, ils nous expliquaient bien nos droits et ce que nous devons faire (et comment) pour introduire une demande d'aide. Ils nous avaient prévenus que l'on serait baladé et qu'il fallait bien se défendre et ne pas se décourager.

Mais surtout, j'ai eu la chance de tomber sur une assistante sociale exceptionnelle. Compréhensive, empathique, humaine et très investie. Elle m'a vraiment aidée à avancer. Quand mon assistante sociale a démissionné, mon dossier est passé chez une autre assistante. Je suis passée du jour à la nuit ! Tout ce que j'avais comme droits avants, je l'ai perdu. Les procédures pour mon suivi médical se sont complexifiées. Elle me répète souvent « vous n'avez pas de titre de séjour, vous n'avez pas droit ! ».

Myriam :

« C'était en 2001. Je me suis séparée de mon mari et je suis venue demander de l'aide au CPAS de Schaerbeek. De ce dont je me souviens, c'est que le CPAS devait payer très cher le logement d'urgence où je m'étais réfugiée. J'ai trouvé une place au Home Dupré, situé près de la porte de Hal. C'est une maison qui accueille des femmes seules ou avec enfants. Je pense que ça devait bien coûter 500€ par mois, et le CPAS a été d'accord de payer. En février 2002, j'ai eu une place dans un logement social à Saint-Gilles. Je ne connaissais pas du tout les quartiers de Saint-Gilles.

Je me souviens que l'assistant social de Schaerbeek, lorsque je lui ai rapporté toutes les preuves et papiers concernant mon nouveau logement, était étonné/surpris que j'accepte un logement pas adapté. Il était écrit que le logement était classé 4 (insalubre). Mais comme j'étais sans abri, j'ai bien sûr pris le logement !

Le premier contact avec le CPAS de Saint-Gilles s'est très bien passé. Mon assistante sociale était très bien. Elle m'a toujours aidée et a toujours fait un excellent travail avec moi. Je l'ai déjà depuis plusieurs années. Et encore maintenant, elle aide mes enfants. Je pense que c'est une des rares personnes du CPAS qui travaille comme ça et qui est vraiment compétente. Elle a même aidé mes enfants, surtout ma fille, même si ce n'était pas l'assistante sociale responsable de son dossier. Elle s'est quand même chargée du dossier de ma fille, vu que c'était une situation compliquée.

J'ai également été très soutenue par le CEMO, qui travaille avec le CPAS de Saint-Gilles. J'y ai rencontré des gens compétents, qui m'ont aidée avec mes trois enfants. Je me suis sentie vraiment entourée par ces gens.

Plus important encore, en 2009 j'ai fait la découverte de la cellule culture du CPAS de Saint-Gilles.

C'est un service qui m'a aussi beaucoup aidée. J'ai découvert pleins de choses : les sorties au cinéma, au théâtre, aux musées.. Je fréquente ce service depuis 10 ans. Ce sont des personnes compétentes et agréables qui y travaillent. Et je remarque beaucoup de respect entre les personnes qui fréquentent ce service.

Et comme j'étais bien informée par mon AS, j'ai découvert d'autres services et aides: le CAFA, ECO and CO,.. »

Pierre-Emmanuel :

« Mon premier contact avec un CPAS, c'était au CPAS de Namur. J'avais 25 ans. Je rentre, plein de monde assis au sol en rang d'oignons dans des locaux d'un autre âge. La tension est plus que palpable. Il fait chaud. Cela fait plus d'une heure que j'attends. Puis j'entends hurler mon nom depuis un bureau. Pas de politesse, rien. Froide comme une pierre, une assistante sociale me fait entrer. Je n'ai pas le loisir d'en placer une. Telle une maman en colère, elle me fait la morale en me criant que c'était une vraie honte pour moi, à mon âge, de venir mendier une aide sociale. Je sors de là quasi en état de choc. Finalement, je toucherai seulement six mois après. »

A Saint-Gilles :

Je viens de sortir de la rue. Le CPAS me rend dingue avec cette maudite phrase « vous n'avez pas le droit, non vous n'avez pas le droit ! ». Moi je veux juste me réinsérer après quatre ans de rue. Après mon cinquième rendez-vous avec un assistant social, j'ai l'impression de lui arracher le pain de la bouche. En attendant, pour survivre, je tape la manche. Mon propriétaire me met la pression pour son loyer. Je finis par péter un plomb ! Un jour, alors que je suis au parvis de Saint-Gilles avec des amis, on me dit « tu vois le type là-bas ? C'est le Président du CPAS ». Il était tranquillement assis en terrasse. Je l'ai interpellé de manière abrupte. Paradoxe, ou pas, trois jours après les aides se sont débloquentes.»

La mise en commun des différentes expériences a donné lieu à de nombreuses discussions et analyses partagées oralement, amenant aux constats communs suivants :

Nous ...

« Tous·tes, nous nous sommes retrouvé·e·s dans des situations où les complications se sont cumulées. Entre problèmes de santé physique et mentale, entre séparation et période de transition administrative, entre l'absence de revenus et le sans abris, entre endettement, isolement et mal logement,...

Nous avons toutes et tous connu une période de « léthargie », comme assommé·e·s, incapables de réagir, en état de sidération, induisant une période de latence et une réactivité qui peut paraître paradoxales par rapport à l'urgence de nos situations. Submergé·e·s par un sentiment de solitude et d'impuissance face à une montagne à franchir pour se sortir la tête de l'eau. De l'abandon, du découragement, ou de la résignation.. Et « la politique de l'autruche » comme réflexe psychologique naturel, bien qu'en apparence paradoxal.

Cet état d'inertie est renforcé par le fait que l'on connaît mal ou pas nos droits, ni les multiples services spécialisés qui peuvent nous aider. Et quand nous retrouvons quelques ressources pour nous relever, nous devons faire face à la complexité administrative et aux conditions d'accès de plus en plus strictes, et à des procédures répétées. Se relever demande beaucoup d'énergie, de courage et de résilience.

Au niveau des causes nous amenant à solliciter l'aide du CPAS, ce qui nous apparaît de manière déterminante à travers nos différentes trajectoires, ce sont les situations de séparation/divorce (majoritairement vécues par les femmes) suite à des violences physiques ou psychologiques. Notre groupe étant majoritairement constitué de femmes, cette réalité a pu être visibilisée comme une cause incontournable pour demander l'aide sociale. Dans la même veine, nous retrouvons également dans nos récits, des situations d'autonomie « forcée » ou de rupture familiale. L'absence de soutien parental et le manque de qualification étant ce qui nous a amenés, en tant que jeunes, à demander de l'aide au CPAS...

Dans un autre registre, nous retrouvons parmi les causes communes, des changements, des complications ou erreurs dans les règles administratives liées à nos statuts (exclusion du chômage, retard sur pension, procédure de divorce, titre de séjour, refus d'une aide à laquelle on avait droit...). Nos situations se retrouvant souvent au carrefour de plusieurs dispositifs, il nous est arrivé de dépendre de plusieurs structures d'aide différentes (mutuelle, chômage, pension, CPAS, logement social..), ce qui démultiplie les démarches, les procédures, et les situations de non accès/recours.

Et enfin, nous retrouvons dans presque tous nos témoignages la question de la dépression et de l'isolement (par manque de perspectives positives) qui à un moment ou un autre devient très aigue. Pour beaucoup d'entre nous, nous avons trouvé, au CPAS de Saint-Gilles, un point d'accroche pour sortir de ces états de dépression via des espaces collectifs, comme au service culture ou à l'Espace Ressources, nous amenant à reprendre goût à faire des rencontres, à nous remettre en mouvement, à découvrir des activités, à nous réconcilier avec nous-mêmes et la société d'où l'on s'est senti en marge/exclu·e·s.

Rappelons, pour faire écho au travail préalable sur les déterminismes, que le manque de qualification limite notre accès à un emploi et à un revenu décent pour vivre « dignement ».

Ceci explique que nos demandes d'aide sont souvent liées à une demande d'aide financière (soit pour un RIS complet, soit pour une aide financière complémentaire, soit pour une avance le temps

que notre situation administrative s'arrange). Cependant, au-delà de la demande d'aide financière pour mener une vie conforme à la dignité humaine, nous avons toutes et tous été en quête d'un soutien psycho socio-culturel, pour sortir de l'isolement et de la dépression causés par un passif et un quotidien difficiles à gérer. Et au-delà de retrouver le moral et de se (re)constituer un réseau de relation, il s'agissait de retrouver une place de citoyen à part entière, avec des droits et la possibilité de prendre part, de participer à la société.

L'accueil reçu par rapport à la demande d'aide:

« Tout d'abord, malgré nos situations de départ difficiles, il est un fait significatif que pour nous toutes et tous (unanimes), nous avons eu des réticences à solliciter l'aide du CPAS et il nous a été difficile de nous résigner à pousser la porte du CPAS. Notamment à cause des discours ambiants faisant de nous des assistés, des profiteurs, et des tricheurs en puissance. En cela, nous comprenons tous ceux qui ont préféré ne pas solliciter d'aide et sortir des radars sociaux (voir les chômeur·se·s exclu·e·s « sherwoodisé·e·s »⁵ ou certain·e·s SDF).

D'ailleurs, nous nous y sommes toutes et tous résigné·e·s qu'après avoir épuisé toutes les solidarités chaudes, familiales, entre proches, entre pauvres. Avant d'arriver au CPAS, nous avons épuisé toutes ces solidarités, jusqu'à parfois entamer notre capital social et perdre des ami·e·s. Pour les plus « chanceux·ses » d'entre nous, il nous est arrivé de devoir retourner vivre chez nos parents, à un âge avancé.

Il nous est souvent arrivé d'aider des proches se retrouvant dans les mêmes situations que l'on a connues, par exemple en les hébergeant provisoirement, tout en devant invisibiliser ces solidarités, de peur d'être pénalisé·e·s. Ce type de solidarité ne nous est pas reconnue : « au mieux » nous aurions été considéré·e·s comme cohabitant·e·s, sinon comme fraudeur·se·s.

Lors du premier contact avec le CPAS, à l'introduction de la demande d'aide, plusieurs témoignages évoquent des situations -ou à tout le moins des sentiments- de jugement, de suspicion, voire d'humiliation lors des premiers entretiens avec un·e assistant·e social·e, vécues d'autant plus violemment en regard des situations compliquées nous ayant amené·e·s à introduire cette demande d'aide au CPAS.

Concernant le traitement de la demande d'aide, un des points les plus saillants, c'est le sentiment d'arbitraire. En effet, la majorité des expériences vécues en témoignent : « C'est toi et ta chance, plutôt que l'égalité des droits ! ». (Voir étude⁶)

S'ajoute à cela, un autre point souvent évoqué, c'est la question du suivi du dossier social. En effet, les différents récits attestent de changements fréquents d'assistants sociaux, pour des raisons souvent ignorées et incomprises (turn over, changement de secteur, congé de maternité, vacances ??). Ces nombreux changements causent de gros problèmes dans le suivi des demandes d'aide, et impactent/freinent l'accès aux aides. Et malgré les dispositifs mis en place au service social (comme par exemple, le travail en binôme), le relai ne semble pas toujours fonctionner :

⁵ Le psychologue social Bernard Van Asbrouck qualifie le phénomène de désaffiliation et de débrouille qui s'ensuit de " Sherwoodisation " - en référence à la célèbre forêt de Robin des Bois, qui abrite les pauvres accablé·e·s par la politique répressive du sheriff. Ce phénomène se renforce aujourd'hui dans toutes les grandes villes belges et en particulier, en Région bruxelloise.

⁶ « Between legislation and realisation comes implementation :The effect of the multi-layered implementation process on social policy outcomes .» Marjolijn DE WILDE

plusieur·e·s d'entre nous ont dû à nombreuses reprises se contenter d'un « votre assistant·e social·e est absent·e, revenez quand elle/il sera de retour », « je ne m'occupe pas des dossiers de ma/mon collègue », « je n'ai pas accès à votre dossier », et ce sans que les demandes ne soient entendues, ni le caractère urgent de celles-ci pris en compte.

Ces phénomènes combinés (sentiment d'arbitraire et changement/absence d'AS) sont pour nous facteur d'inquiétude et d'insécurité : « Sur qui vais-je tomber ? Qu'est ce qui va changer dans mon accompagnement ? Devrais-je recommencer toutes les démarches ? »

Car, dans les situations de changements d'assistants sociaux, c'est le manque de suivi de nos dossiers quand il est transféré à un nouvel assistant social qui est problématique. Avec pour conséquences, le fait de devoir recommencer toutes les démarches et les procédures de demande d'aide à zéro. En plus de l'épuisement et de l'exaspération, il y a le fait de devoir systématiquement réexpliquer le pourquoi de notre présence et de notre demande d'aide au CPAS, qui réveille/réactive tous les passages douloureux dont nous essayons de nous libérer. Ce qui en a découragé plus d'un·e.

Enfin, plusieurs·e·s d'entre nous ont fait l'expérience qu'il valait mieux être briefé·e·s et préparé·e·s en amont de la première demande, voire d'être accompagné·e·s lors des entretiens avec l'assistant·e social·e. Cela les a outillé·e·s pour demander ce à quoi ils/elles avaient droit. Car les « bonnes » informations ne sont pas toujours données ou ne nous parviennent pas. Et « il faut connaître un droit pour pouvoir le demander ! ». Ces « bonnes » informations (quant à des droits, des services ou procédures existantes) nous parviennent généralement par des pairs ou des personnes externes au CPAS. Et souvent, nous nous retrouvons nous-mêmes à informer des personnes en situation de demande d'aide.

Au final, quand nous introduisons une demande d'aide au CPAS, on en finit par développer une posture défensive : ne pas être naïf·ve et ne pas se laisser faire. Posture qui peut parfois être perçue comme de l'agressivité.

Par contre, nous avons relevé deux expériences positives qui illustrent la dimension humaine et efficace d'un accompagnement de qualité, où l'on retrouve de l'écoute, de la compréhension, et des informations permettant d'avancer. Un exemple illustre la continuité de l'accompagnement, dans la durée : « Le premier contact avec le CPAS de Saint-Gilles s'est très bien passé. Mon assistante sociale était très bien. Elle m'a toujours aidée et a toujours fait un excellent travail avec moi. Je l'ai déjà depuis plusieurs années. Et encore maintenant, elle aide mes enfants. Je pense que c'est une des rares personnes du CPAS qui travaille comme ça et qui est vraiment compétente. Elle a même aidé mes enfants, surtout ma fille, même si ce n'était pas l'assistante sociale responsable de son dossier. Elle s'est quand même chargée de son dossier, vu que c'était une situation compliquée. »

Pour conclure, en termes de non recours, plusieurs obstacles nous ont freiné·e·s pour accéder à l'aide au CPAS : la stigmatisation ambiante ressentie, nos propres blocages (honte, dépression,...) et la peur (et l'expérience) d'y être mal accueilli·e·s/suivi·e·s.

Quelques références pour aller plus loin ...

Nous avons complété les constats révélés par les différents récits d'expérience avec des études et analyses d'autres groupes de premier.e.s concerné.e.s, de professionnels et de scientifiques. Ces différents travaux ont été discutés lors des animations, avec les participant.e.s, afin de renforcer leur compréhension des différentes expériences individuelles, au-delà de ce groupe de travail.

- Dans le rapport ODENOR (observatoire des non recours), sont analysés les effets de la stigmatisation sociale et de l'autodépréciation liées au statut de « demandeur d'aide » comme facteur de non recours aux droits sociaux fondamentaux. Ces phénomènes de stigmatisation et d'autodépréciation sont analysés en termes de processus conduisant à des réactions psychologiques « paradoxales » (apathie et non recours).

Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers »
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01419809/document>

- Une autre analyse (de l'ADAS) vient compléter le poids des représentations sociales et des orientations politiques qui ont un effet sur l'accès aux droits sociaux.

CPAS et fraude sociale... un arsenal démesuré contre une fraude marginale
http://ladas.be/files/CPAS_fraude_sociale_oct14.pdf

- Concernant la dimension arbitraire de l'aide sociale ressentie par les participant.e.s, nous avons évoqué une recherche postdoctorale qui corrobore les expériences partagées ci-dessus.

Marjolijn De Wilde a effectué une recherche en soumettant à 600 travailleurs sociaux issus de 90 CPAS des situations hypothétiques et en demandant si ces situations étaient dans les conditions pour ouvrir un droit à un revenu de subsistance. Cette recherche met en lumière la grande disparité des appréciations. Elle a analysé les motivations pour accorder le revenu de subsistance ou pas, et a ensuite examiné les principales différences, en tentant de les expliquer sur base des caractéristiques des travailleurs sociaux, telles que l'âge et la spécialisation professionnelle. Ces résultats invitent à réfléchir sur les marges de manœuvres dont disposent les travailleurs sociaux au sein de leur CPAS pour prendre leurs propres décisions.

Between legislation and realisation comes implementation :The effect of the multi-layered implementation process on social policy outcomes . Marjolijn DE WILDE

- Enfin, concernant l'impression qu'ont les participant.e.s que la complexité de leurs situations n'est pas comprise/prise en compte :

Ce décalage culturel/sociologique entre des travailleurs sociaux et des usagers « sensibles » (qui cumulent des indices de vulnérabilité) est complexe, et est analysé dans le cadre d'une recherche effectuée au sein du CPAS de Charleroi.

Décalage culturel « professionnels-usagers » et dérive instrumentale des services publics
José Pinilla Dans *Pensée plurielle* 2013/1 (n° 32), pages 37 à 59

<https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2013-1-page-37.htm#>

Sur ces bases, le groupe a émis un certain nombre de « recommandations » que nous ne souhaitons pas relayer ici, vu la nécessité d'une véritable enquête / étude sur ces questions

23. La visite à domicile

RAPPEL : cette partie ne vise pas à critiquer le CPAS ni ses travailleurs sociaux, mais elle révèle ce qui est peut-être un « angle mort », à savoir la manière dont les participant.e.s ont vécu les conditions d'obtention de cette aide sociale. Ces témoignages ne sont pas non plus universels, mais intéressants dans la mesure où il s'agit là de 12 personnes qui ont bénéficié d'un cadre de confiance dans lequel elles ont osé parler (tout en continuant à autocensurer à l'écrit certains aspects expliqués oralement).

Pourquoi des visites à domicile régulières ?

Que ce soit le médecin conseil, que ce soit pour les chômeurs, pour les « bénéficiaires » de la GRAPPA, pour une domiciliation, ou plus récemment pour l'hébergement de personne en séjour irrégulier... ces visites domiciliaires se sont systématisées et démultipliées dans une logique de contrôle et de lutte contre la fraude sociale.

Concernant la visite à domicile prévue dans le cadre de l'enquête sociale pour les demandes introduites au CPAS, il existe un cadre légal spécifique qu'il nous semble important de rappeler.

Quelques Références légales :

- **Extrait de la circulaire du 14 mars 2014 (3.3)**
« La visite à domicile fait partie intégrante de l'enquête sociale. **Elle est un des éléments primordiaux permettant de déterminer l'étendue du besoin d'aide. Elle doit permettre au CPAS d'avoir une image globale de la situation du demandeur, de confronter ses déclarations à la réalité afin de déterminer l'aide la plus appropriée à accorder pour faire face aux besoins.**
(...)
La visite à domicile s'effectuera dans le respect de la vie privée du demandeur d'aide et sera **proportionnée** à l'importance du renseignement nécessaire pour mener l'enquête sociale. Elle sera réalisée dans le cadre de **la relation de confiance nécessaire entre le travailleur social et le demandeur** ce qui n'empêche pas qu'elle puisse aussi avoir une fonction de contrôle afin de constater que le demandeur d'aide remplit (toujours) les conditions d'octroi telles que définies par la loi.
(...)
Le service d'inspection du SPP Intégration sociale examinera ces justifications en tenant compte du contexte tel que décrit dans le rapport social. »
- **Le SPP Intégration sociale** (Service public fédéral de programmation Intégration sociale), effectue des enquêtes/contrôles auprès des différents CPAS. Concernant la question des visites à domicile, plusieurs CPAS ont été épinglés pour des visites domiciliaires trop intrusives, avec un rappel du sens et des principes fondamentaux sur la **manière dont doit s'effectuer la visite à domicile** pour qu'elle respecte le droit à la vie privée des personnes et que l'AS puisse garantir un traitement objectif de la demande. Ces rapports sont publics

Cette analyse a été développée car plusieurs participant·e·s ont abordé la question de la visite à domicile en la présentant comme problématique (voire traumatisante pour certains) dans la manière dont elles peuvent être menées.

Nous avons donc demandé à chacun·e d'écrire comment se sont déroulées ces visites à domicile et comment elles ont été vécues.

Certains n'ont pas souhaité retranscrire leurs témoignages quant à leurs expériences des visites à domicile, parce que « *trop douloureuses, trop violentes, trop dégradantes...* ».

Chantal :

« Ma première visite à domicile a eu lieu assez tard après mon inscription. L'assistante sociale est d'abord venue alors que je n'étais pas là, en me laissant une carte avec son numéro de téléphone pour que je la contacte au plus vite. Quand j'essayais de le faire, aux heures de permanences, elle était absente, ou indisponible.

Elle s'obstinait aussi à m'appeler sur un numéro de GSM qui était hors service, alors que je lui avais bien transmis mon nouveau numéro. Ce petit jeu de « cours après moi que je t'attrape » a duré quelques semaines. Jusqu'à ce que je m'adresse au chef de service.

Lorsque la visite a enfin eu lieu, mon fils était présent. Mon assistante sociale était également l'assistante sociale du précédent locataire. Comme elle disait connaître la personne, je me suis sentie rassurée en présentant l'appartement, fortement dégradé. Nous lui avons expliqué, mon fils et moi, comment le bail avait été signé et la caution versée. Elle m'a dit que le CPAS tenait l'immeuble à l'œil.

Comme, de mon côté, tout était en règle au niveau des preuves de paiement, elle m'a dit que j'obtiendrais le RIS après le passage de mon dossier devant le conseil (= comité).

Plus ou moins six mois après, je changeai d'AS pour le meilleur... »

Jamal :

« L'appréhension de la visite à domicile. La peur de l'interrogatoire. La peur de l'ingérence, des questions du genre « c'est à vous ça ? », « comment l'avez-vous payé ? ». L'intrusion dans ma vie privée. Le contrôle parce que je demande de l'aide. A l'époque, je ne savais pas que ça faisait partie de l'enquête sociale et que le but était de voir comment je vivais, de quoi j'aurais pu avoir besoin pour vivre dignement.

La visite à domicile est très difficile à vivre, surtout quand le contact avec l'assistant social ne se passe pas bien et que l'on se sent jugé.

J'ai eu une visite à domicile alors que j'étais sans abri. J'étais hébergé provisoirement chez quelqu'un, et ça s'est très mal passé ! »

Fabienne :

« Ma première visite à domicile a eu lieu en janvier 2002. Me séparant de mon mari et de mes enfants, habitant seule à Saint-Gilles... Je serai « aidée » par le CPAS à concurrence de 635€ par mois (à l'époque). N'étant jamais passée par le chômage ou le CPAS, j'étais bien naïve.

L'assistante sociale arrive dans mon appartement. Elle se présente à peine, note et regarde tout en détail, jusque dans mon frigo. Elle me reproche d'avoir des produits Delhaize et GB au lieu de produits ALDI ou LIDL !

Très hautaine, désagréable, aucune compassion. Je lui ai posé des questions en boucle, mais durant un an, elle ne m'a jamais renseignée sur mon droit à une carte médicale et à un réquisitoire. Je suis restée des mois sans meubles. Elle ne m'a parlée d'aucune aide. J'ai continué les soins médicaux en payant les frais, sans remboursement.

Régulièrement, elle venait chez moi. Elle avait une mémoire phénoménale. Un cadre déplacé, un minuscule meuble en plus ou en moins, elle voyait tout et notais les moindres détails, malgré mes tonnes de bibelots d'Afrique. Elle notait tout, et je devais toujours me justifier. Bref, elle n'était pas délicate...

Je me suis rendue compte de tout cela avec une remplaçante (suite à 6 semaines de congés de mon assistante). La remplaçante m'a vraiment aidée et renseignée. Jusqu'à m'aider à payer le supplément de facture d'électricité de 595€. C'est elle qui m'a envoyée à la table d'emploi, où j'ai directement trouvé un boulot. »

Noémie :

« Au début, le souci c'était ma propriétaire. Je n'étais pas à l'aise chez moi. Je devais prévenir et demander l'autorisation au propriétaire pour recevoir quelqu'un. Quand quelqu'un sonnait chez moi, c'est elle qui répondait et disait que je n'étais pas là. Et c'était déjà arrivé avec mon AS qui venait faire la visite à domicile.

J'ai déménagé dès que j'ai pu.

Les visites à domicile ont évolué en changeant d'AS. La première AS que j'avais venait chez moi pour voir comment j'allais, et prenait le temps de parler autour d'un thé. La nouvelle AS ne tiens pas du tout compte de ma situation (médicale). Elle veut tout le temps passer à la maison, c'est tout ce qu'elle sait faire. Elle programme des visites à domicile même quand je suis en hospitalisation. Quand elle effectue les visites à domicile, je ne me sens ni comprise, ni dans une relation de confiance avec elle. Je me sens jugée dans la manière dont elle regarde ma télé, mon frigo,... et je ne la trouve pas du tout délicate et empathique quand elle me demande : « alors la maladie, ça évolue ?? »

Myriam:

« J'habite à Saint-Gilles depuis 2002. J'avais reçu un logement social après un séjour de six mois dans un centre d'hébergement pour femmes. C'était la première fois que mon assistante sociale venait faire une visite à domicile. Elle a visité un appartement vide, vu que je n'avais pratiquement rien pris

en quittant mon mari, six mois auparavant. Je me rappelle qu'elle m'avait dit « on dirait que vous campez ici ! ». C'est suite à cela que j'ai eu droit à une prime d'installation de 15000FB avec lesquels j'ai pu m'acheter une nouvelle salle à manger, que j'ai gardée jusqu'à aujourd'hui. Mon assistante sociale a toujours été correcte avec moi. La dernière visite à domicile, c'était en décembre, parce que j'avais introduit une demande d'aide pour ma fille qui venait de se faire expulser de son appartement. La visite s'est passée de manière respectueuse. De plus, elle a pu me conseiller par rapport à la situation de ma fille, en m'expliquant comment procéder auprès de Foyer du Sud pour introduire une demande pour héberger provisoirement ma fille. Je ne me suis jamais sentie oppressée par mon AS. Elle fait un excellent travail, en tout cas j'en suis très contente et satisfaite. »

Jeannine:

« En 2017, après une grave opération des reins due à un cancer, j'ai fait une demande d'intervention auprès du CPAS de Saint-Gilles afin d'obtenir une aide pour mes médicaments. Alors je suis reçue par une assistante sociale qui m'explique les papiers à apporter et me dit qu'elle m'appellera pour une visite à domicile. Je dis « ok ». Nous sommes en 2019 et je n'ai toujours pas eu d'appel.

Mais en 2018, je suis passée chez un autre assistant social, qui ne m'a jamais dit que mon dossier serait transmis encore à une autre assistante sociale ; qui elle aussi repasse le dossier à une autre collègue. Résultat, je passe par quatre assistants sociaux sans jamais obtenir de nouvelles par rapport à ma demande.

Depuis 2019, j'ai des médicaments en plus à prendre, à vie (car j'ai la macula, une dégénérescence des yeux qui risque de me rendre aveugle). Si je n'étais pas en médiation de dettes, je n'aurais pas fait de demande d'aide. Mais voilà, à l'heure actuelle mes médicaments coûtent chers et sont importants à ma santé. Mais toujours aucune intervention du CPAS ! ».

Pierre-Emmanuel :

« Je me souviens, il y a 20 ans c'était très rare que ça arrive les visites à domicile. Puis ça s'est amplifié. Au début, c'était courtois, juste pour voir si le logement était bien le nôtre. J'ai déjà vécu en co-location, pendant des années. Ils fermaient les yeux. C'était une époque où les visites à domicile, ça allait. Parfois, on buvait même un café ensemble avec l'assistant social. C'était courtois.

Depuis quelques années, avec l'impulsion politique (MR-NVA), les contrôles sont devenus plus stricts. Ils peuvent venir à plusieurs chez toi et ouvrir tes armoires.

Les visites à domicile deviennent un vrai folklore !

Il y a là une déviance énorme. C'est quasi devenu des visites policières. On passe du statut d'aide sociale à un statut de contrôle social. Quant au côté contrôle quasi policier des assistants sociaux, il est bien sûr renforcé par les phénomènes migratoires, les attentats, ...ce qui est un terreau propice (sous couvert de peur) à la création d'un état de contrôle total.

Récemment, j'ai eu droit à eu deux travailleurs sociaux pour la visite à domicile. Chez moi, j'ai deux tv, de beaux meubles, un jardin, et un loyer à bon prix ; ça crée de l'agacement ! Comme si j'avais tout commandé en catalogue ! Tous mes meubles sont récupérés (aux encombrants), tout ce que j'ai est issu de brocante et de débrouille ; tout s'est construit petit à petit. »

Nuria :

« Je ne me souviens pas de la visite à domicile, je me souviens juste que l'assistant social m'a dit que je devais ranger chez moi...ce que j'ai, presque de manière soumise, trouvé normal. »

Nous...

« Nous avons pratiquement toutes et tous vécu la visite à domicile comme une procédure de contrôle inquiétante et source d'angoisse, parce que nous nous sentions suspecté·e·s de fraude sociale.

Nous avons toutes dû accepter le sentiment d'intrusion dans notre espace de vie intime et dans notre vie privée « parce que nous sommes pauvres et que nous demandons de l'aide ».

Certains parmi nous témoignent de visites à domicile objectivement abusives, mais qui restent cependant difficiles à expliquer, à démontrer et à dénoncer.

La dimension arbitraire évoquée dans le chapitre précédant est également très présente dans le cadre des visites domiciliaires. Selon l'AS, la visite se déroulera de manière plus ou moins « poussée ».

Outre la difficulté de recevoir un « étranger/contrôleur » chez nous, de mettre notre pudeur de côté, certain·e·s ont vécu comme une violence le fait de voir leur intérieur scruté, jusque dans leur frigo, à la recherche du moindre indice qui trahirait une cohabitation frauduleuse. Une sensation de mise à nu, dans notre espace intime, qui est parfois le seul lieu où notre pudeur est inviolable/sacrée.

Certaines visites à domiciles ont été vécues comme une humiliation, nous rapprochant au mieux à l'état d'enfant (« Range ta chambre ! ») qui doit rendre des comptes sur tout (« Et ça ? Ça vient d'où ? »). Ce sentiment de jugement nous rappelle constamment que si nous voulons correspondre à l'image du « bon pauvre », nous devons nous satisfaire de peu : pas de beaux meubles, pas de TV moderne, pas de beaux vêtements, pas de téléphone neuf...Sans quoi nous méritons la suspicion à notre égard, et notre consommation devient la cause de notre situation de pauvreté. Ce sentiment de jugement se manifeste au travers d'un regard ou d'un commentaire qui en dit tellement : « Et moi qui travaille, je ne peux même pas me payer ça ! ».

Dans certains cas, la relation de confiance avec notre « confident nécessaire » était entamée et le dialogue parfois rompu. Sans possibilité réelle de changer d'assistant social, ou d'avoir une médiation, nous nous sommes alors résigné·e·s à accepter les tensions et les jugements, amplifiés par la visite à domicile, pour garantir notre revenu de survie.

De manière unanime, nous avons subi des visites domiciliaires régulières, sans vraiment en comprendre le sens et les objectifs, si ce n'est la volonté de constater que nous ne cohabitons pas de manière frauduleuse. Il est vrai que si nous avions été informé·e·s de ce que disent la loi organique, les arrêtés royaux et le SPP-IS sur les visites à domicile du CPAS, les choses auraient été différentes.

Nous aurions moins accepté de subir. Nous aurions mis plus de limites pour garantir le respect de la vie privée de tout un chacun, pour préserver notre dignité, et pour tout simplement défendre nos droits fondamentaux.

Car, dans la grande majorité des visites à domicile que nous avons vécues, elles n'ont pas eu pour effet de mieux visibiliser notre état de besoin. Ces visites à domicile n'ont été que trop rarement

l'occasion de nous informer sur des aides possibles (prime d'installation, aides sociales remboursables ou pas, aides à la parentalité, recherche d'emploi ...).

À contrario, nous avons un exemple, parmi nos expériences, d'une assistante sociale qui connaît bien la situation de son usager et de sa famille, qui comprend les besoins (tant explicites qu'implicites) et qui anticipe les aides nécessaires : quand elle a constaté qu'il n'y avait pas de meubles dans l'appartement, elle a fait le nécessaire pour débloquer les aides sociales adéquates. Et bien plus, elle a considéré la situation dans sa globalité, prenant en charge la situation sociale des enfants.

Nous avons d'autres exemples où la visite domiciliaire se déroule de manière humaine, autour d'un thé ou café, pour interagir autrement qu'autour d'un bureau marqué d'une barrière symbolique. Une visite à domicile qui laisse un sentiment de courtoisie, d'écoute et de bienveillance.

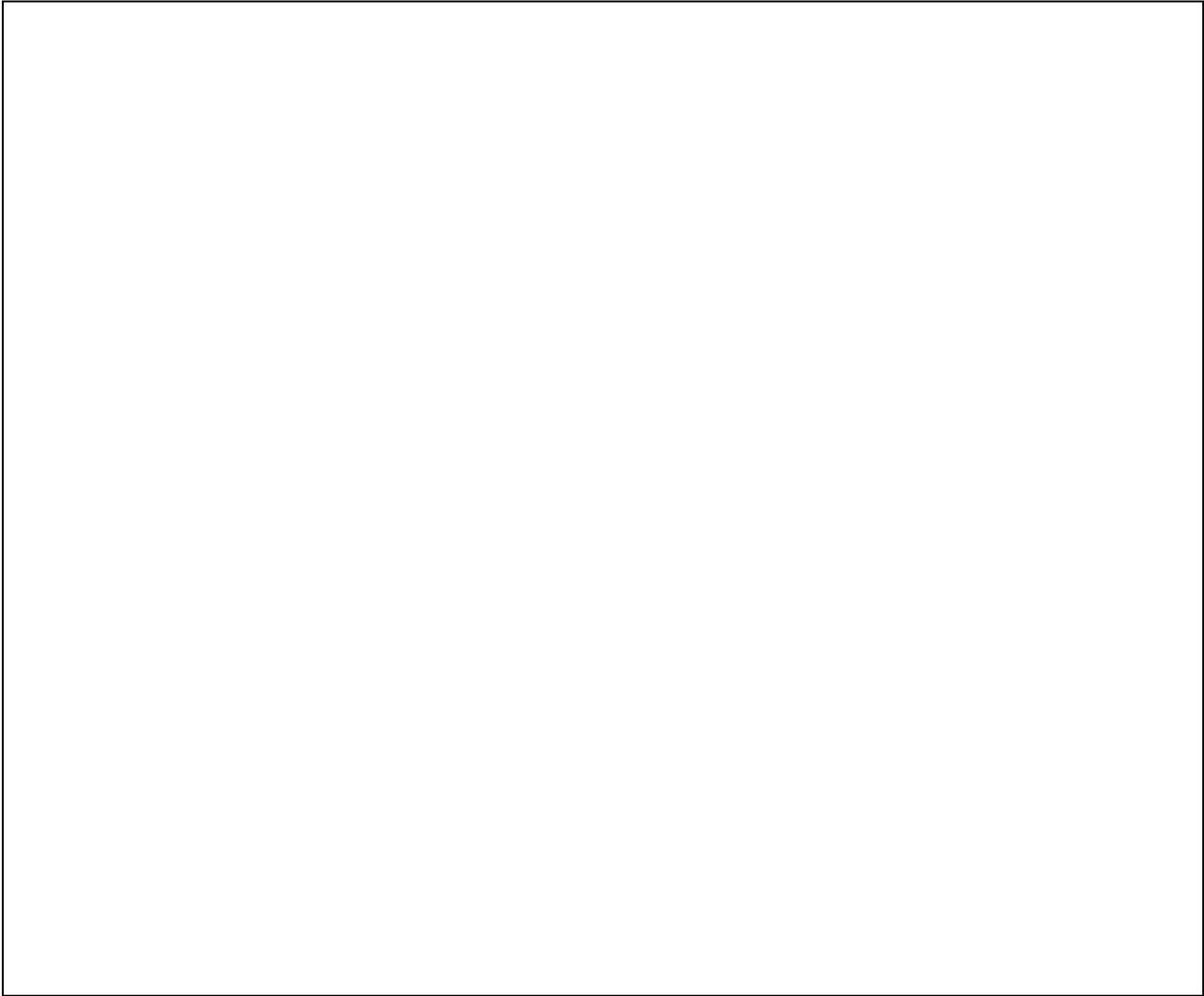
Une situation classique déjà vécue par la majorité d'entre nous, c'est l'annulation des visites à domiciles, sans être prévenu·e·s. Une journée à attendre, sans sortir de chez soi. Car tout compte fait, nous avons le temps pour attendre. Et après tout, on peut s'estimer heureux que la visite soit programmée, elle pourrait avoir lieu à l'improviste !

Pour conclure, nous sommes tou·te·s conscient·e·s que cette procédure n'est pas exclusive aux CPAS, autant que nous sommes conscient·e·s du malaise partagé par certains assistants sociaux.»

Pour aller plus loin...

- Un récent article dans le journal « la libre » aborde cette question des visites à domicile intrusives subies par des usagers de CPAS :
<https://www.lalibre.be/belgique/societe/intrusions-dans-la-vie-privee-visites-a-domicile-a-l-improviste-certains-cpas-prennent-des-libertes-avec-la-loi-594ddb9978e22374c537ba>
- Le RWLP (réseau wallon de lutte contre la pauvreté) s'est également emparé de cette problématique pour en faire une thématique prioritaire dans la lutte contre la pauvreté. Dans une démarche de sensibilisation, le RWLP a compilé de nombreux témoignages mettant en lumière une ingérence accrue dans la vie privée et intime des plus pauvres.
<http://www.rwlp.be/index.php/ressources/videos-audios/432-quand-la-dynamique-des-personnes-se-confronte-aux-obstacles-des-systemes-quand-la-vie-privee-se-voit-deprivee-des-no-selfies-aux-chronique-de-l-etat-social-actif-rta-rwlp-annee-2015-diffusion-grand-public-a-partir-de-la-journee-mondiale-de-lutte-contre-la>
- Le mouvement LST a initié une campagne abordant la lutte contre les inégalités à travers la question de la double transparence : l'invisibilité/l'inexistence socio-politique et la mise à nu des plus pauvres. <http://www.mouvement-lst.org/transparents.html>

Sur ces bases, le groupe a émis un certain nombre de « recommandations » que nous ne souhaitons pas relayer ici, vu la nécessité d'une véritable enquête / étude sur ces questions (voir proposition du groupe chapitre 27)



24. Les points forts du CPAS

Après avoir évoqué l'arrivée en CPAS et la procédure de visite à domicile, les débats entre les participant·e·s étaient chargés de critiques, d'amertume, de résignation, de sentiment d'injustice, ... Nous avons proposé d'aborder la relation au CPAS plus positivement, à travers des expériences vécues positivement, à travers ce qui fait ou a fait du bien aux personnes, les a vraiment aidés dans leur vie au travers de l'action sociale du CPAS. Au-delà de l'aide de subsistance dont chacun·e reconnaît l'utilité fondamentale.

Chaque participant·e était invité·e à écrire sur les dispositifs d'aides, les services ou ateliers proposés par le CPAS, à partir de quelques questions de base balisant l'écriture : Qu'est-ce que ça vous apporte ? Qu'est-ce que vous y trouvez ? Est-ce du travail social ?

Jeannine :

« Toi ma commune de Saint-Gilles, tu apportes dans la vie de l'utilisateur des plaisirs à notre quotidien, car nous avons la chance d'avoir un CPAS avec une cellule culture qui nous permet de magnifiques découvertes : les musées, la nature, les ateliers cuisines, la broderie, la réparation de meubles, et bien d'autres choses encore. Et tout cela dans la joie et la bonne humeur des responsables !

Il y a aussi les ateliers du CAFA et Eco&co, où l'on découvre des savoir-faire qui nous permettent de nous débrouiller pour gérer nos consommations gaz-électricité-eau, les courants d'air, et pour décoder les étiquettes sur les conserves et autres aliments. Je trouve que nous avons énormément de chance, car ce n'est pas le cas dans d'autres communes.

Et c'est pour tout cela que moi « I love ma commune de Saint-Gilles », à qui je dis merci pour tous ces petits bonheurs, tellement bons pour le moral des usagers qui se battent chaque jours avec bien des tracasseries pas toujours faciles à gérer. Et de plus, grâce à cela, on se fait des liens d'amitié forts dans notre aventure de la vie. Il y a aussi le Point d'Appui, qui nous aide dans certaines recherches, et qui nous donne du plaisir à travers ses ateliers. Et tout cela ne peut que nous donner de l'espoir pour les jours et les mois à venir. »

Anne-Marie :

« Je suis à Saint-Gilles depuis 2013. Venant d'Ixelles, j'ai changé de pays. L'atmosphère, les gens, les interactions... Je me suis dit, tiens les gens se parlent et se disent bonjour dans la rue.

J'entends parler de dépression à travers les différents témoignages. Moi j'ai mis des années à m'en sortir, après moult hospitalisations. J'étais à la mutuelle.

Je commençais à aller mieux et je reprenais la natation. Et puis mon frère est rentré du Sri Lanka et s'est inscrit au CPAS de Saint-Gilles, et là il a découvert le service culture. Il m'en a parlé, je ne savais même pas que cela existait. J'ai découvert le service culture du CPAS de Saint-Gilles en rencontrant Myrrhine. Au début je n'ai demandé que les articles 27 et je trouvais ça formidable. J'ai parlé à

Myrrhine de mon parcours et de mes désirs, j'étais craintive, de peur de donner l'impression de quémander.

Finally, j'ai pu m'inscrire à l'Académie. Cela m'a permis de ressortir et de reprendre contact avec le monde. D'abord avec des inconnus, et puis, petit à petit j'ai repris confiance et j'ai pu reconnecter avec des personnes que je connaissais avant ma dépression. Et ils ont retrouvé une personne différente.

Ensuite, j'ai commencé à écrire et j'en ai parlé au service culture. Ils m'ont dit « Mais vas-y, on peut t'aider en prenant en charge une partie des frais ». Je me suis dit, « Ils sont ouf ! » et je me suis rendue compte que pour eux c'était normal, une nécessité comme boire et manger, se nourrir, grandir. La culture sert à ça, et ils l'ont compris. Et parce qu'ils l'ont compris, les bénéficiaires l'ont compris. Le tout devient une énergie positive.

Enfin, cher Khalid, sans vouloir te jeter des fleurs, ton énergie, ta bonne humeur et ton implication font qu'on a envie de participer.

Mais c'est vrai que faire le pas vers le CPAS reste très compliqué, mais là c'était le service culture. »

Chantal :

« Mes coups de cœur au CPAS de Saint-Gilles :

(NB : Ma liste n'est pas réalisée par ordre de préférence, tous les points évoqués sont aussi importants les uns que les autres. Ils amènent des choses différentes et complémentaires)

- 1. La cellule culture. Pour leur façon de motiver les usagers et leur manière particulière de les inviter à la réflexion. Pour les diverses sorties culturelles : musée, théâtre, balades diverses, expositions etc...*
- 2. L'atelier « Auteursation ». C'est un peu comme si on chaussait des bottes de 7 lieues.*
- 3. L'atelier théâtre-action avec le collectif Libertalia. C'est le droit à la parole, à la parodie. La possibilité de partager son ressenti.*
- 4. La plateforme citoyenne. Idem...la possibilité de prendre la parole, d'écouter s'exprimer les autres usagers et, d'ensemble, construire un avenir plus humain.*
- 5. L'Espace Ressources et ses nombreux ateliers. C'est par là que j'ai commencé à reprendre goût à la vie sociale.*
- 6. Le Point d'appui que je vois comme une extension de l'Espace Ressources. Avec des aides (précieuses) et beaucoup de disponibilités. Un peu touche à tout. J'aime ça !*
- 7. L'atelier peinture d'Hamdan Saray. Un temps pour moi et la lumière... »*

Fabienne:

« Malgré un mauvais accueil par mon assistant social, mais grâce à ma débrouillardise, je me suis dirigée vers la Table d'emploi qui m'a bien encouragée et aidée à trouver de l'emploi en contrat article 60. Très accueillant et efficace. Grâce à la Table d'emploi, j'ai eu deux mi-temps: secrétaire administrative pour les enfants autistes et accueillante chez une psychologue. J'ai même travaillé au Service Archives en attendant la fin du déménagement du cabinet de la psychologue. J'ai adoré. Franchement, les collègues du plus haut échelon au plus bas du CPAS étaient tous gentils, sympathiques et avaient tous de l'empathie pour moi. J'étais triste de les quitter. Tous les trois mois,

j'avais une évaluation du CPAS pour mes deux mi-temps, pour savoir si je faisais bien mon travail. Tout était toujours positif. En 2010 plus rien... J'étais inscrite au chômage et plus de travail. Allant dire bonjour de temps à autres aux ex-collègues du CPAS, je fis connaissance avec Myrrhine et découvris la cellule culture. Je me suis inscrite et j'ai commencé le théâtre. Moi timide, j'étais conquise !

Le programme culturel du service culture est riche et varié : Balade dans la Nature, cinéma, théâtre, ateliers de cuisine et de yoga, ateliers pour le bien-être, visites de châteaux et de tas d'endroits intéressants, escapades à la mer et en Ardenne etc..

C'est vraiment une bulle d'oxygène ! Et en plus, avec des travailleurs sociaux adorables, motivants et disponibles. Les participants sont souvent positifs, courageux. On est là pour découvrir et pour oublier nos soucis. Bref, pour ne pas rester à rien faire chez moi et déprimer, j'ai conscience que j'ai beaucoup de chance de participer à toutes ces activités de la cellule culture, où je me suis fait des amis. Je vous en remercie. »

Jamal:

« L'Espace ressources est un service comme il n'en existe pas ! Il y a des ateliers de citoyenneté, des sorties culturelles, des ateliers pour apprendre nos droits dans la société, un atelier pour construire son projet... Ils savent comment nous prendre et nous accompagner. Ça pousse au déclic. Moi, ça m'a beaucoup aidé. Si j'avais pu en bénéficier il y a 10 ans.. !

De plus, quand je me suis retrouvé sans logement, ils m'ont beaucoup aidé. Je ne sais pas où j'en serais sans eux.

Le point d'appui est un très bon service à qui on peut demander tout genre de renseignements sur les services disponibles à Saint-Gilles. De plus, ils mettent du café pour la convivialité et des téléphones à disposition pour appeler ces différents services ; et c'est très précieux ! Car quand tu dois appeler de ton GSM sur des numéros fixes, et qu'on te met en attente, ta carte mensuelle à 10€ est vite épuisée.

Et la cellule culture, qui rend la culture accessible à tout le monde : théâtres, cinémas, musées...Cela m'a resocialisé, m'a aidé à ressortir et à rencontrer de nouvelles personnes, à faire des activités que je ne pouvais pas me payer, à acheter du matériel artistique... »

Malika:

« La commune de Saint-Gilles est très riche en structures socio-culturelles.

Et la cellule culture du CPAS est une structure très dynamique et très riche en activités. On nous donne accès à la culture, grâce aux articles 27, à certains cinémas et théâtres. En plus, les personnes qui y travaillent sont charmantes et bienveillantes.

La CAFa et Eco&Co sont aussi des services bienveillants. On peut y trouver des ateliers en tout genre, comme la formation au tri et au compostage, des cours de cuisine..ce sont des services qui nous apprennent des choses et qui nous font du bien au moral.

La Table de l'emploi m'a permis de faire des formations.

J'ai aussi pu bénéficier des services du Point d'Appui pour des conseils et pour l'accès au téléphone (pour faire mes démarches). »

Myriam:

« J'ai habité 17 ans dans la commune de Saint Gilles. J'ai vraiment beaucoup apprécié cette commune, puisque c'est une commune très riche en événements : brocantes, fête du printemps, fête des enfants, Fort en fête.. etc. Plus particulièrement, c'est via le CPAS de Saint Gilles et son service culture, que j'ai fait énormément de découvertes et d'apprentissages.

Il y a aussi le CEMO, Eco&Co et le CAFA. Ce sont des services qui m'ont beaucoup aidée.

D'abord le CEMO, qui travaille avec le CPAS. Comme j'étais seule avec trois enfants, ce service m'a été très utile avec ses suivis psychologiques pour moi et mon fils qui ne parlait jamais. Pour mes enfants, j'ai pu avoir de l'aide pour les camps de vacances, pour le sport..etc. Mes enfants ont beaucoup apprécié et étaient très contents d'avoir accès à tout ça. L'assistant social du CEMO m'a même trouvé un travail : Je me suis occupée de trois enfants, en leur préparant à manger et en faisant le nettoyage. Mon fils a aussi travaillé bénévolement pour le CEMO pendant les camps de vacances. Ils l'ont aussi aidé à trouver un logement, grâce au service KAP (kot à partager) : c'est le logement pour les jeunes. Il a habité pendant un an au KAP et ça l'a vraiment aidé. Il a appris à s'occuper de lui, à nettoyer, à préparer à manger, à faire des courses et à gérer son argent. Il a aussi fait du bénévolat avec des personnes handicapées, proposé par SCI projets internationaux, à la ferme de La Clarine. Un véritable accompagnement complet !

Ensuite le service ECO&CO de Saint Gilles. J'y ai appris beaucoup de choses. J'ai fait plusieurs ateliers, comme par exemple : économie d'énergie, déménagement, classer ses papiers, faire ses produits d'entretien, recycler et trier ses déchets, notre consommation à la loupe, aliment et santé, et cuisinons ensemble ! Ça m'a été très utile dans mon quotidien.

De plus, chaque année j'y faisais le décompte de mes factures de gaz, d'électricité et d'eau. Ce genre de service n'existe qu'à Saint Gilles!

Je voulais aussi parler du service CAFA où j'ai fait ma médiation de dettes. Ma fille y va aussi.

Je recommande tous ces services. Ils font un très bon travail. »

Nuria:

« C'est grâce au CPAS de Saint-Gilles que je peux participer à des activités culturelles via les tickets Article 27. A côté de cela, je participe aux activités organisées par la Cellule Culture. J'y participais déjà quand j'étais à Berchem Sainte Agathe, mais je n'avais pas pu bénéficier des Articles 27 là-bas.

J'ai aussi eu la possibilité de participer à l'atelier de théâtre action avec le collectif Libertalia, où j'ai fait un essai positif.

Le CPAS me permet, même si je n'ai pas encore pu en bénéficier, de participer à tout un panel d'activités gratuites ou pour 1,25€, qu'elles soient artistiques, culturelles ou sociales. J'estime que ces initiatives sont très importantes dans le sens où, au vu de nos situations, surtout financières, nous avons tendance à nous renfermer sur nous-mêmes. Ce qui fait que nous nous coupons volontairement de toute vie sociale.

Participer à cet atelier « auteurisation » m'est également très bénéfique. Ici, je vois du monde, des personnes ouvertes et sympas. L'humain et la solidarité remplacent quelque part la réussite financière.

Au CPAS, si je dois appeler mon assistant social, l'appel est gratuit, alors qu'autrement, je dois utiliser soit mon GSM, soit mon téléphone fixe. Ça n'a l'air de rien, mais c'est très utile.

Et c'est via le CPAS que je participe à la « plateforme citoyenne », qui consiste à réfléchir avec d'autres usagers à ce qui devrait être amélioré dans le fonctionnement du CPAS.

Il y a aussi ECO&CO où j'ai participé à divers ateliers tels que Economie d'énergie, recyclage des déchets, comment classer ses factures/papiers, comment confectionner ses propres produits ménagers, réparer soi-même les problèmes de plomberie, etc. »

Pierre-Emmanuel:

« Je me souviens, je passais mes journées à glander au parvis, à picoler, à me battre... C'était mon quotidien.

Un beau matin Séverine de l'Espace Ressources m'a téléphoné pour un entretien. Déjà au téléphone, elle m'a mis à l'aise. J'y suis donc allé sans trop d'appréhensions. Du coup, lors du rendez-vous, elle m'a expliqué les divers ateliers proposés. Ils sont d'une diversité impressionnante : ça va des sorties culturelles en tout genre, en passant par le dessin, le théâtre impro, les cours sur l'histoire géopolitique de la Belgique, l'initiation à la vidéo, etc. C'est cette diversité qui est géniale quand on est paumé et que l'on ne sait plus trop ce que l'on a comme passion dans la vie ! Ils ne me mettent aucune pression. L'accueil est très chaleureux et l'équipe est vraiment à l'écoute. Comme endroit de transition, c'est le top ! Comme je dis toujours, c'est une remise à l'étrier.

Ensuite, comment ne pas parler de la cellule culture et de son équipe tout aussi charmante.

Là, les projets s'insèrent plus dans la durée et sont plus exigeants, mais tellement passionnants et valorisants. Il s'agit aussi de sorties culturelles et des ateliers, comme le théâtre-action avec une pièce créée par nos soins, le CPAS et le collectif Libertalia. De plus, il y a l'accès aux articles 27 et la possibilité d'aide pour le sport ou tout autre projet lié à la culture.

Il y a aussi la plateforme citoyenne traitant de problématiques sociales, où l'on nous laisse la possibilité de faire changer les choses.

Bref, ces gens m'ont fait revivre alors que j'étais complètement fané.

Je me répète, mais ce qui fait vraiment aussi le charme, c'est leur écoute, leur humanisme.

C'est la fine fleur du travail social ! »

Alicia:

« Les CPAS reçoivent beaucoup de plaintes quand les demandes de document ou les procédures incommode le demandeur d'aide. Jusqu'à il y a peu, en écoutant les réflexions d'autres bénéficiaires, je me disais que le CPAS était un organisme totalement déshumanisé. Pour moi, le service culture mérite un palmarès d'excellence, car avec son programme culturel, il nous aide à sortir de la misère morale et de la solitude. C'est bien de recevoir de quoi remplir son assiette, mais mieux son moral ! Le service culture nourrit notre esprit par son apport tant théâtral, musical, musées et sorties. »

En résumé, les points forts du CPAS de Saint-Gilles évoqués au travers des expériences des participant·e·s sont, outre l'aide individuelle, la diversité des services collectifs :

- **Le service culture** : programme culturel varié, art27, accès à la culture, le sport, les découvertes, les ateliers collectifs, les rencontres, la solidarité, les animateurs, les apprentissages, les aides individuelles...
- **L'Espace ressources** : remettre le pied à l'étrier, les ateliers collectifs, les apprentissages, les rencontres, les animatrices,...
- **Le Point d'appui** : les conseils, l'orientation, le téléphone, la convivialité, l'accueil,...
- **Le CEMO** : les aides enfants, les aides aux parents, à la scolarité, l'accès au sport et aux activités extra-scolaires, les logements « jeunes », l'aide psychologique, l'accompagnement social complet
- **La table de l'Emploi** : trouver un emploi art60, les formations
- **CAFA et Eco&co** : les ateliers collectifs pour apprendre des savoir-faire ET les aides individuelles
- **Le théâtre action**: thérapeutique, la création collective, la possibilité d'expression, les rencontres, le changement de statut (usager->comédien)..
- **L'atelier auteurisation** de CFS : pour se/nous raconter, pour créer/construire du commun, pour nous visibiliser
- **La plateforme citoyenne** : le droit à la parole, à donner notre avis pour améliorer les choses au sein du CPAS, contribuer au changement...

Chaque participant·e a été invité·e à analyser ce qu'il y avait de commun dans les différentes expériences. Chacun·e a pu écrire ce qu'il voyait de transversal, sans que ce ne soit noyé dans un texte unique.

Ces services et espaces collectifs nous permettent... Nous y avons trouvé...

Fabienne :

« Ces différents services et espaces collectifs nous permettent de sortir de chez nous et de faire des choses intéressantes, gratuitement ou à petit prix. Cela nous ouvre l'esprit et permet de garder des contacts sociaux. C'est une vraie bulle d'oxygène. Et on se fait des amis, on échange nos idées. Ça nous force à bouger, à marcher, à aller de l'avant. On peut se confier, demander conseil, on apprend et on peut même avoir de l'aide.

Tous ces services sont très importants pour ne pas rester seuls et déprimer ; pour se sentir importants et utiles, pour rire et se faire des amis, pour l'estime de soi. »

Nuria :

« Ces services et espaces collectifs nous permettent de nous libérer des carcans du style « tu n'es bonne à rien » ou encore « à quoi cela te sert de faire ceci ou cela ? Qu'est-ce que ça va te rapporter financièrement ? ». C'est une remise en question de soi-même. Une découverte du côté positif et utile.

Nous avons d'ailleurs pu voir la transformation mentale de chacun d'entre nous, dans un sens positif. La confiance en soi, bien souvent ébranlée depuis des années, se révèle au fur et à mesure des ateliers.

Le hasard veut que nous sommes toutes et tous amoureux de l'écriture, que nous avons de l'imagination à revendre, et que nous avons toutes et tous une âme artistique et politique. »

Jamal :

« Ça nous permet de faire partie d'un groupe. De nous socialiser, de communiquer et de partager. Et de voir le monde avec un autre regard. De rencontrer des personnes hors du commun, des gens très riches intellectuellement. Ça nous permet également de mieux comprendre le système social de notre commune. »

Alicia :

« Ça nous aide à trouver une écoute, à avoir une vie sociale, à se donner le moral. Ça nous épargne le psychologue !

Pour ma part, je suis fort déboussolée par la maltraitance de mon loueur et son administration. J'espère bientôt trouver une solution et avoir une suite constructive à ma demande d'aide. »

Jeannine :

« Ça nous permet de trouver un but à notre vie et de voir la collectivité d'une autre façon. Un lien fort se forme quand nous apprenons que chaque personne de ces groupes vit des perturbations qui peuvent être améliorées dans ces espaces collectifs. Quand j'entends parler de l'Espace ressources, ça me donne envie, et je trouve ça dommage que la porte soit fermée à partir d'un certain âge. Nous avons tous vraiment de la chance d'être en lien avec la collectivité de notre commune. »

Myriam :

« Ça nous permet de rencontrer des personnes avec qui on peut tisser des liens forts. Ensemble, on s'encourage et on s'entraide. On fait des projets. Et surtout ça donne envie de continuer à se voir et à travailler ensemble. »

Chantal :

« C'est une resocialisation pour la plupart d'entre nous. Ces ateliers nous ont permis de sortir de l'isolement. De l'ombre pour certains...

Le travail en groupe fortifie la confiance en soi, en l'autre. Il nous aide à accepter les différences, sans pour autant nous diluer dans l'anonymat. Pouvoir prendre la parole dans le groupe est salvateur, car renforce la volonté d'aller de l'avant pour parvenir à une amélioration réelle. »

Pierre-Emmanuel :

« Nous y avons trouvé ou retrouvé l'estime de soi, et de la confiance en nous. Nous avons pu sortir de notre solitude et de nos propres remparts. Nous avons des lieux où pouvoir nous exprimer, sans contraintes ni tabous.

Se rencontrer, et mettre en commun cette formidable énergie qui nous pousse à changer les choses de façon concrète et positive.

Nous y avons appris beaucoup, et le savoir est une arme pour avancer dans une société parfois impitoyable. En quelque sorte, ça nous a rendus plus forts et plus crédibles. »

25. Retour sur la culture : le théâtre action

Nous avons déjà évoqué dans la publication précédente «*Nous ne sommes pas que nous-mêmes...* » l'importance que revêt la culture dans l'émancipation des participant·e·s. (chapitre 14, page 38). Cet aspect transparait également dans le chapitre précédent (chapitre 24, page 61), ce qui nous a amenés à proposer une réflexion en se focalisant plus particulièrement sur un atelier récurrent de la cellule culture du CPAS de Saint-Gilles : le théâtre action.

Cette animation s'est déroulée le lendemain de la représentation du spectacle découlant de l'atelier de théâtre action proposé par la cellule culture. Cet atelier fait partie du panel d'activités culturelles qui sont proposées chaque année aux usager·e·s du CPAS par la cellule culture. Cet atelier, en partenariat avec le collectif Libertalia et l'école de travail social IESSID, se clôture généralement par deux représentations publiques.

Le projet « auteurisation » s'inscrivant dans un processus devant notamment déboucher sur une mise en forme théâtrale de ce travail collectif, nous voulions prendre la mesure du sens et des impacts que cela revêt auprès des participant·e·s.

Quelle utilité sociale à un atelier de théâtre action ? Est-ce du travail social de la compétence d'un CPAS ? Quelles plus-values pour chacun.e ?

Myriam:

« Moi, je n'ai jamais fait de théâtre, mais j'y vais souvent. J'aime ça. Pour l'atelier théâtre action, j'y vais surtout pour soutenir mes amis. Je pense que c'est un bon outil de travail sur soi. Se dépasser, apprendre et s'approprier le texte, bouger sur la scène, jouer plusieurs rôles différents, contrôler sa peur ou le stress avant le spectacle.. Ça demande beaucoup de temps et d'énergie ! C'est aussi un temps de travail sur l'estime de soi et sur la confiance, en soi et en les autres. C'est un engagement intense, mais je pense qu'après, quand les gens applaudissent, ça doit être génial. Ça doit être une énorme joie et un bonheur immense pour les acteurs. Et cette reconnaissance en vaut la peine !

Cette année, j'ai décidé de me lancer dans l'aventure pour sortir de ma zone de « confort ». »

Alicia:

« C'est la quatrième année que je participe comme spectatrice. Jamais comme actrice.

J'ai rencontré les mêmes acteurs, à qui cet atelier fait énormément de bien. Cette année fût pour moi excellente et très professionnelle. Et bravo à Chantal et à Noémie qui m'ont fort impressionnée, car elles y participaient pour la première fois cette année. Ça m'a donné envie d'essayer, en tout cas je ne ressens plus de blocage à l'idée d'y participer»

Nuria:

« Pour les comédien-ne-s, le fait de jouer un rôle, de se transformer en quelqu'un d'autre que soi libère le corps et l'esprit. C'est un excellent exercice de posture, de prise de place dans l'espace, de respiration et de voix à dominer.

Excellent tant pour la santé physique que mentale. Pourquoi mentale ? Parce qu'une personne timorée, ou qui ne peut jamais se faire entendre dans son entourage est mise en valeur. Pour une fois elle est écoutée. Par le théâtre, elle se libère des convenances, du poids de la société ou de l'entourage proche. Les comédiens et comédiennes, même amateurs, arrivent à faire passer des messages et des émotions parfois très fortes. Le comédien doit faire rire ou pleurer son public et c'est là que l'on constate son talent. Donc pour moi, le comédien amateur, peut avoir autant de talent et de prestance qu'un confirmé.

La personne joue, elle doit apprendre un rôle, un texte par cœur et l'interpréter. Il faut faire travailler la mémoire. Il s'agit donc aussi d'un exercice de mémorisation. La personne réservée par nature peut y trouver une véritable thérapie par le fait qu'elle apprend à s'exprimer et à s'imposer en public tout en étant valorisée, notamment grâce à la réaction du public

Pour le public, en dehors du fait qu'il sort de chez lui, se distrait ; le sujet de la pièce et le jeu de l'acteur peut être aussi un thème de réflexion et d'émotion.

Entre comédiens et public, il y a un échange bénéfique. Le spectateur, en applaudissant avec force et insistance, reconnaît le travail et montre sa joie échangée. C'est une immense satisfaction partagée.

En conclusion, en dehors de l'aspect ludique, même si le théâtre sort du cadre classique de l'aide apportée aux usagers du CPAS, le théâtre fait rencontrer diverses personnes de divers horizons, brisant la solitude de beaucoup. Il s'agit d'une véritable thérapie pour les comédiens amateurs, en termes de prise de présence et de développement personnel, humain, et psychologique. »

Jamal:

« Le théâtre est un espace d'expression et de liberté où l'on peut s'exprimer face à un public. Que le CPAS contribue à cette initiative est important pour l'épanouissement et l'existence sociale de ses usagers. »

Anne-Marie:

« Je me répète, l'apport de l'art est un devoir public. Le théâtre action dit les choses, raconte la vie des gens et, sous couvert de jeux, les choses se libèrent, se transmettent, se partagent. Et que ces choses se partagent, créent du commun. On n'est plus seul, parce qu'on entend : « tiens, lui aussi a vécu ça ! ». Le théâtre action sort de la solitude de sa situation, et révèle parfois l'absurdité de certaines lois, l'absurdité de tout un système.

Le théâtre action montre des réalités de vie, par ceux qui les vivent. »

Chantal:

« Je dirais que, pour une première expérience d'actrice, j'ai reçu mon comptant de bonheur. A jouer et à partager. Chacun sa part de réflexion, de répétition, pour arriver le soir de la première au résultat qui dépasse les espérances. Les messages envoyés ont été reçus. Entendus. Les spectateurs ont été touchés, émus même. Quelque chose s'est accompli. Après le spectacle, des liens se sont tissés et des rendez-vous ont été pris. Pour d'autres ateliers. Histoire de faire bouger les pensées. De changer les choses en améliorant les relations. La progression dans l'unité.. »

Jeannine :

« Cela m'apporte des contacts humains et solidaires, faits de mélange de plusieurs âges différents, de découvertes sur les aléas de la vie de chacun, que l'on transforme en style comique ou dramatique. Le théâtre permet de se mettre dans la peau d'un personnage et de vivre ses émotions. Le théâtre est une porte ouverte à toute personne, de n'importe quelle nationalité.

Le théâtre nous donne de nouvelles amitiés qui nous permettent de ne plus nous sentir seuls, et nous procure du bien-être physique et psychologique.

Le théâtre nous rend plus fort à chaque répétition. Et puis, devenir un personnage dont on se libère après le spectacle est un régal, éphémère, mais tellement agréable. Et le plus beau cadeau, ce sont ces regards qui nous guettent et nous suivent jusqu'au bout de la pièce. Ces applaudissements qui, en un coup, nous décompressent du stress de la journée de répétition, où tant d'effort ont été fournis par les acteurs.

Et puis la séance est finie. Le rideau est baissé. Et la vie reprend son rythme de tous les jours.. Jusqu'à la prochaine pièce. Merci au CPAS de Saint-Gilles de nous offrir un tel cadeau. »

Pierrot :

« Ce qui est bien pour moi, c'est que je peux dénoncer devant un public qui n'est pas toujours au courant des misères sociales que nous traversons (ou avons vécues). Ça a un côté exutoire pour nous, en tant qu'acteurs de nos vécus.

Au fil des années, des amitiés sincères se sont tissées. Sincères de fait, vu que le théâtre nous met à nu et que l'on ne triche pas. Du coup, même s'il y a des moments plus durs, car c'est beaucoup de travail, nous sommes une équipe solidaire.

De plus, notre message n'est pas misérabiliste, vu que l'on traite tout ça avec humour et de manière décalée.

Au final, ça fait du bien pour l'estime de soi. Je ne suis plus vu comme le petit clochard du Parvis.»

NOUS...

« Nous sommes tou-te-s convaincu-e-s de l'utilité de ce type de projet, tant pour les usager-e-s (spectat-eur-ric-e-s ou act-eur-ric-e-s), que pour le CPAS et les citoyen-ne-s qui viennent voir le spectacle réalisé. Nous parlions dans les chapitres précédents de la stigmatisation que l'on ressent quand on est usager-e du CPAS. Dans le cadre du théâtre action, nous sentons que nous changeons l'image que l'on se fait de nous.

Tout d'abord, parce que l'on passe de consommateurs de l'offre culturelle à producteurs d'une œuvre culturelle.

Sur scène, nous changeons de statut, nous sommes des act-eur-ric-e-s, des comédien-ne-s, et plus seulement des usager-e-s du CPAS. Cette posture nous permet d'avoir une tribune, un public, pour exprimer ce qui nous anime, pour raconter nous-mêmes ce qui fait notre vie. Le spectacle se construit petit bout de vie par petit bout de vie, chacun-e amenant une pièce du puzzle, pour aboutir à une réalisation commune qui nous ressemble. A une œuvre qui n'est pas que nous-mêmes.

La plupart d'entre nous n'auraient jamais eu l'occasion (ou s'autoriser à imaginer) de pratiquer le théâtre et de se sentir act-eur-ric-e. Certain-e-s en rêvaient secrètement, mais sans vraiment y croire. Cette possibilité offerte a été une opportunité, une révélation (presque une vocation), qui nous a tou-te-s marqué-e-s de manière irréversible en découvrant cet atelier.

Il y a quelque chose dans le théâtre-action qui nous met au défi. C'est une prise de risque, une mise à nu. Un dévoilement des réalités qui nous constituent. Des réalités qui nous habitent et nous déterminent. Des réalités que l'on a parfois du mal à comprendre, à regarder en face, et que l'on finit par invisibiliser. Des réalités, qu'une fois sur scène, nous devons mettre en lumière.

Il y a dans cet exercice, le dépassement de soi, individuellement, pour assumer/incarner le message et l'émotion que l'on veut partager collectivement face à un public.

Puis, il y a la reconnaissance d'être écouté-es et compris-e-s. La satisfaction que le message et l'émotion ont été reçus. Que tout ce travail sur soi et sur nous-mêmes fait sens. Qu'il peut (un peu) changer le réel, les perceptions que l'on a de nous. Que ce travail est utile, tant pour nous que pour les autres.

Cette sensation d'utilité est très valorisante. D'autant plus que les espaces nous permettant d'exister socialement, culturellement, politiquement sont rares. Le théâtre en est un. Et tellement précieux. Un espace où chacun-e a sa place et a son mot à dire pour agir et contribuer à une transformation sociale. »

26. Terminologie : les mots pour parler de nous

Cette animation est proposée dans une volonté de donner la parole aux premier·e·s concerné·e·s par les assignations et termes visant à parler des publics aidés par le CPAS. (Patient·e, client·e, minimexé·e, bénéficiaire, usager·e, ayant droit, allocataire social.e, émargeant au CPAS, ...).

Nous avons introduit cette animation par une discussion autour des changements de mots et de leur incidence sur la manière de concevoir le travail social. Pour illustrer comment les mots cristallisent des changements de paradigme dans le champ du travail social, nous avons commencé par évoquer le passage de la dénomination « centre public d'aide sociale » à « centre public d'action sociale » (CPAS).

A partir de là, nous avons sélectionné cinq termes qui ont fait/ont fait partie du vocable servant à parler des publics aidés par le CPAS, et avons demandé aux participant·e·s ce que chacun·e de ces mots portait comme connotation.

PATIENT·E : Usité jusque dans les années 60-70 pour parler de tous les publics faisant l'objet d'une aide/assistance.

Ce que cela nous évoque :

- *Malade de la société. Quelqu'un qui n'a pas réussi dans la société*
- *Etaient-ils donc malades ?*
- **Malade qui attend des soins médicaux. Du coup, qui doit être soigné ? le pauvre ou la société ?**
- *Pour que la société fonctionne, tout le monde doit y participer : le fait qu'on soit malade, exprimerait qu'on n'a pas de capacité à participer/à travailler.*
- *Maladie → contamination → peur → quelqu'un à éviter. Mépris*
- *Fait penser qu'on est dans la salle d'attente d'un hôpital*
- *Patience, Attendez !*
- *Patient. On attend l'argent, patiemment.*
- *On a un manque dans la vie lorsqu'on est sans revenu. Il faut être patient comme un malade.*
- *Incapable, assisté*

CLIENT·E : Ce mot fait consensus et référence du côté flamand pour parler des personnes concernées par les dispositifs d'aides et les services publics. (au niveau fédéral, le SPP-IS a mis en place le dispositif « experts du vécu » en se basant sur l'appellation « client », avec pour but d'améliorer « la satisfaction client » des personnes fréquentant les services publics d'aide)⁷

Ce que cela nous évoque :

- *Personne qui va potentiellement profiter du système. Clientélisme. Client de l'aide.*
- *Terme incompatible avec la situation financière du demandeur d'aide*
- *Client de quoi ? du Lidl ? de la manche en fin de mois ? du SAMU social ?*

⁷ Experts du vécu : https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/livre_edv.pdf

- *On est client dans un magasin ou chez le coiffeur, mais pas dans une société*
- *Ce n'est pas mieux que patient, c'est le mendiant du clientélisme*
- *Me fait penser être une personne qui attend un revenu,*
- *Relation « donnant-donnant », « win-win »*
- *Client numéro 36. On est un numéro dans un commerce, au magasin. Tout à 1€ !*
- *Client=commerce=entreprise=affaires=business*
- *Bénéfice, argent, satisfaction (ou remboursé)*
- *Il faut se justifier pour avoir une aide. Je te donne, tu dois me donner.*
- *on dit aussi « à la tête du client »*
- *Le plus incompréhensible de tous les termes utilisés, au vu de la situation financière des demandeurs d'aide !*
- *Le client est roi !*
- ***Un client peut changer de magasin. Nous, on n'a pas le choix.***

MINIMEXÉ·E : le terme de « minimexé·e » est un néologisme issu de la loi minimex du 7 août 1974. Il a autant été utilisé par les travailleurs sociaux/associatifs que consacré dans les textes juridiques.

Ce que ça nous évoque :

- *Parce qu'après le travail, le chômage, il ne reste plus que ça.*
- *Minimum. Minimiser. Mini-riqui. Miettes. Mini droits ?*
- *Pas plus, profiteurs !*
- *Tabou , on n'ose pas se dire minimexé.*
- ***C'est le minimum dont on a besoin pour survivre dans une société.***
- *Moins péjoratif, moins humiliant ?*
- *Me fait penser que nous devons mendier l'aide sociale pour subvenir à nos besoins d'une misère*
- *Un peu, le minimum pour vivre*
- *Terme exact qui décrit bien la situation à mon sens -> Minimum vital*
- *Minimum pour vivre*
- *Les demandeurs reçoivent le minimum de moyen d'existence. Il est bien connu que les pauvres ont l'habitude de se contenter de peu. On minimise la gravité de leur situation. On minimise l'importance de leur existence.*

En 2002, le droit à un revenu minimum de moyens d'existence (minimex) se transforme en droit à l'intégration sociale, et le Minimex devient le Revenu d'Intégration Sociale (RIS).

BENEFICIAIRE : terme très utilisé dans le langage administratif et juridique (voir Loi Organique et arrêtés royaux) ainsi que dans le secteur associatif

Ce que ça nous évoque :

- *Tu as le privilège d'être aidé*
- *Bénéfice->surplus->cadeau->mérite....*
- *pour moi le mot est déjà plus correct mais n'inclus que le fait de toucher une somme*
- *C'est très diplomate : c'est une manière de dire, poliment, gentiment, que même si on n'est plus du tout dans le marché de l'emploi – l'état ne nous abandonnerait pas.*
- *L'application de lois, parfois à la tête du client*
- *Me fait penser que j'ai droit à l'aide sans honte*

- *Gain, Bénéficie, Mot mal choisit (no pain, no gain !)*
- *Je bénéficie – béni, bénéfique – c’est un bien pour moi*
- *Terme plus exact que minimex mais manière lissée, polie -> un peu d’hypocrisie*
- *Bénéfice ≠ droit. L’aide sociale est un droit.*
- *Bénéficiaire : qui touche un somme providentielle en monnaie sonnante et trébuchante (€/€)*
- ***Bravo ! Voilà maintenant qu’ils bénéficient (sans se casser la tête, et le reste..) d’un revenu fixe, alors que les travailleurs se tuent à la tâche. On veut pointer la notion de mérite et la nécessité de s’intégrer dans la société active.***
- *« Moi je travaille pendant que d’autres bénéficient ! »*

USAGER·E : c’est le terme francophone le plus usité et le plus conventionnellement admis pour parler des personnes aidées par le CPAS

- *Usagers des transports publics ?*
- *Tu as ton titre de transport ? t’as le droit de faire un aller-retour au CPAS. (droit de faire un art60 -> d’aller au chômage -> d’être exclu -> de revenir au CPAS)*
- *Qui se sert de, utiliser*
- *Qui usent de.. (la patience des donateurs)*
- ***Qui usent les travailleurs sociaux*** (en référence à la durée de vie d’un assistant social en CPAS)
- *Une personne qui use d’un service et pas seulement d’une somme d’argent.*
- *Terme Indifférent. Neutre. Anonyme. Me fait penser que nous sommes mieux acceptés et moins jugés.*
- *Chaque CPAS applique la loi selon son interprétation. Un usager n’est pas l’autre. Un usager averti en vaut deux.*
- *je prends, j’utilise, j’use. Charge pour la société, sans contribuer.*
- *Ce n’est plutôt pas très positif, qu’on use la société*
- *Usage de l’argent. Moi je préfère faire usage de ma tête, de mes mains, de mes jambes..*
- *Code de la route ? code de la bonne conduite ! on dit aussi « usager vulnérable », victime de la route.*
- *Selon moi, usager tout seul ne veut pas dire grand-chose -> hypocrisie en plein ! usager du tram, du bus, des soins ?*
- *Usage de ce qui reste*

Ce travail d’analyse des mots ouvre la porte à une réflexion plus globale sur quant au choix des mots, leur connotation et la perception du réel qu’ils induisent. Dans la même logique, ce travail peut être prolongé en questionnant des termes comme « avantages sociaux », « intervention sociale », « activation sociale »...

Dans le travail réalisé avec le groupe, les deux termes qui semblent acquérir le plus d'adhésion sont :

1. « **Minimexé·e** » pour sa proximité sémantique avec la réalité telle que vécue par les personnes (minimum pour survivre) ;
 - *Minimexé, c'est le moins hypocrite, qui se rapproche le plus des réalités de la pauvreté.*
 - *Minimexé me paraît être le plus juste. Il n'y a pas que du négatif à reconnaître un « minimum d'existence ». Ce minimex est précieux. Mais le mot « minimexé » ne doit pas occulter qu'on est face à un humain !*
 - *Minimexé, évoque clairement l'idée de « pouvoir survivre »*

2. « **Usager·e** » pour son côté plus neutre. En revanche, « **usager** » seul, sans précision « usager de ... », laisse une impression d'hypocrisie, comme si on créait une équivalence entre des usagers de la route lambda (tout un chacun/quidam) et les usagers du CPAS.
 - *Selon moi, usager tout seul ne veut pas dire grand-chose -> hypocrisie en plein ! Usager du tram, du bus, des soins ?*
 - *Usager de la route*
 - *Usager = faire usage de ses droits. Bénéficiaire est à bannir, il est trop lourd du sens : on profite et on ne fait pas d'efforts.*
 - *Usager dans le mot induit plusieurs axes et services (pas seulement euro !). On a besoin d'écoute... on est des êtres humains.*

27. ceci n'est (toujours) pas une fin ... vers une association de personnes précarisées

À l'issue de cette deuxième phase du travail, il est demandé aux participant·e·s ce qu'ils souhaitent pour une (éventuelle) suite. Tou·te·s souhaitent continuer à « travailler », « réfléchir », « agir » ensemble, en bonne entente avec le CPAS et avec le soutien formatif de CFS.

La démarche d'« auteurisation » leur a donné le sentiment qu'il y avait une réelle volonté au niveau du CPAS de permettre l'expression d'une voix des usager·e·s, et de donner à ceux/celles-ci une place reconnue dans le « puzzle » de la lutte contre la pauvreté. Les participant·e·s souhaitent soutenir cette volonté de manière loyale.

La démarche, le processus, resterait le même que celui du projet « auteurisation » :

- Travailler avec des premier·e·s concerné·e·s, qui vivent des situations comparables
- Croire dans l'intelligence individuelle et collective de celles/ceux-ci
- Mobiliser les expériences pour en faire des savoirs
- Passer de l'individuel au collectif, du particulier au général.
- Dégager une vision stratégique d'amélioration des situations rencontrées
- Être capable d'écrire et de défendre un point de vue sensé dans les institutions.

Vers un Collectif de Solidarité des personnes précarisées

Mise en garde :

L'association ne traite pas de cas individuels et ne se substitue en aucun cas au travail des AS (pas de suivi individuels)

Tou·te·s proposent de **créer une association disposant d'une certaine autonomie sur le contenu de son travail**, composée exclusivement de premier·e·s concerné·e·s, mais reconnue et soutenue par le CPAS, et animée / formée dans son lancement au moins par CFS. L'idée serait de progresser par étape : débiter en tant qu'association de fait hébergée par CFS, avec la perspective, le cas échéant, de se doter d'une structure juridique propre.

Cette association de fait se doterait d'un règlement d'ordre intérieur précisant notamment les modalités de réunion, de décision, de financement, de cooptation de nouveaux membres...

Cette association poursuivrait les objectifs suivants :

1^{er} objectif : renforcer l'entraide et les solidarités naturelles.

Il existe dans notre groupe un certain nombre de « solidarités naturelles », illustrées par au moins 3 exemples récents et discutés dans le cadre des ateliers: la gestion de la mort de Jana⁸, la mobilisation pour soutenir N. hospitalisée à Bordet, et une autre (D.) pour sortir d'une collocation suite à un acte injustement psychiatrisé.

Nous voulons renforcer cette pratique, en amont du CPAS, en étudiant plus particulièrement les apports possibles des groupes de self-help (AA, NA, ...) et le statut de pair-aidant (en psychiatrie), **pour être là pour des gens comme nous, sans nous substituer aux travailleurs sociaux.**

Ces solidarités naturelles n'impliquent à priori pas d'avoir recours au CPAS.

2^{ème} objectif : réaliser une étude sur la situation des plus précarisé·e·s PAR les précarisé·e·s eux/elles-mêmes, via la création d'un « bureau d'étude des personnes précarisées » (allocataires sociaux).

Il s'agirait, à l'image de la recherche portée par les sans-papiers avec CFS, dans le cadre d'un « bureau d'étude des sans-papiers⁹ », de mener une recherche-action, une enquête qualitative par questionnaire ouvert sur les situations des personnes précarisées, centralement à Saint-Gilles, mais pas exclusivement.

Il s'agira d'enquêter auprès de minimexé·e·s et de personnes bénéficiant de l'aide sociale, mais aussi de petit·e·s pensionné·e·s, de celles/ceux qui touchent la GRAPA, de chômeu·r·se·s, de personnes sur la mutuelle, de sans-papiers, de sans-abris, de personnes en médiation de dette, des participant·e·s aux projets collectifs du CPAS, des clients resto du cœur... L'objectif étant d'atteindre entre 200 et 300 personnes.

Pour ce faire, il s'agira de préparer un questionnaire d'enquête avec CFS, puis de le faire remplir PAR¹⁰ les membres de l'association auprès de leurs connaissances (de manière centrifuge, un contact en suggérant d'autres), en veillant à une bonne représentation de toutes les situations rencontrées. Notre groupe est par exemple composé de personnes relativement âgées, et nous devons aussi intégrer les situations des plus jeunes dans notre travail.

Ce type de travail ne peut être mené que de manière indépendante, et non par les multiples intermédiaires qui sont aussi les « agents-payeurs » de ces publics : AS, agents d'insertion, conseillers, inspecteurs, contrôleurs, etc ...

⁸ Volume 1, page 41

⁹ Références

¹⁰ A l'issue des deux premières phases de notre travail, les participants insistent sur tout ce qui échappe aux institutions, par pudeur, par fierté, parce que c'est difficile à dire dans un cadre institutionnel.

3^{ème} objectif : produire des avis et recommandations à destination du CPAS, via sa Présidente et le Conseil de l'Action Sociale.

À partir de cette recherche, l'association sera en mesure *a minima* d'attirer l'attention du CPAS sur certains angles morts, et sur la manière dont cette dépendance aux aides est vécue par les « bénéficiaires ». Voire aussi de faire des recommandations, sensées alimenter la réflexion de toutes les institutions concernées.

Ces recommandations concerneraient des situations représentatives, et non des situations individuelles.

Au-delà de ses propres recommandations, l'association s'appuiera sur les recommandations d'autres groupes de premier·e·s concerné·e·s similaires, qui ont également réfléchi aux questions portées par notre association.

L'association remettra des avis, soit d'initiative (sur base de l'analyse de la recherche par exemple), soit à la demande du CPAS, via sa Présidente et le Conseil. Les deux parties s'engagent à répondre (positivement ou négativement) à ces recommandations dans un délai raisonnable. Les relations entre les deux parties seront précisées dans un Règlement.

4^{ème} objectif : porter certains projets issus de cette démarche.

Une telle démarche mobilisatrice verra vraisemblablement l'émergence de projets concrets. L'association proposera, après examen approfondi, soit de les soumettre au CPAS, soit de les porter par le groupe lui-même, soit de les porter ensemble.

Un petit budget participatif pourrait être consacré à ces projets émergents.

5^{ème} objectif : ouvrir le débat avec les institutions et travailleurs sociaux à partir de nos / leurs travaux.

Par ailleurs, les participant·e·s espèrent voir leurs travaux édités, diffusés et mis à disposition des instances de décision et de tous les travailleurs sociaux des différentes structures concernées.

Ils souhaitent participer eux-mêmes aux rencontres pour expliquer leur démarche.

000

Concrètement ...

La mise en œuvre d'un tel projet implique une convention claire entre les premier·e·s concerné·e·s, le CPAS et CFS.

La mise en œuvre de ce projet impliquera des moyens humains et financiers. Nous connaissons leur rareté, et les imaginons comme des apports modestes consacrés à des frais directs.

L'association fera des propositions budgétaires au CPAS et à CFS, s'il y a un accord sur la démarche proposée.

L'ensemble de la démarche bénéficiera des conseils d'un **comité d'accompagnement** qui comprendrait *a minima* dans sa composition : des représentant des premier·e·s concerné·e·s, des représentants du CPAS, des représentants de CFS et des experts reconnus pour leur expérience et leurs apports en matière de politiques sociales communautaires (experts issus du terrain).

Fait à Saint-Gilles, le 16 janvier 2020.