

Fédération des CPAS



Le panier de la ménagère ... pauvre

Partie 2 - Etude qualitative

Ricardo Cherenti
août 2008

Le Service Insertion professionnelle est soutenu par



Cette étude n'aurait pas pu voir le jour sans les bénéficiaires, leur gentillesse, leur disponibilité, leur analyse, la conscience de leur situation et la pertinence de leurs propos. Nous tenons à les en remercier vivement.

REMERCIEMENTS

- Les 125 bénéficiaires pour le temps qu'ils ont accepté de nous consacrer et pour la capacité à exprimer leurs difficultés.
- Les 26 CPAS ayant accepté de nous consacrer du temps et sans lesquels cette étude n'aurait pas pu voir le jour.
- Les travailleurs sociaux des CPAS germanophones pour avoir fait le travail sur base d'un formulaire rédigé en français.
- Sandrine Xhauflaire, Chargée de mission au Service Insertion professionnelle, pour avoir mené les enquêtes de terrain.
- Trang Phan pour le secrétariat et les longs encodages.

Cette publication est disponible et téléchargeable sur notre site, à l'adresse www.uvcw.be/cpas.

Pour citer cette étude

R. Cherenti, *Le panier de la ménagère ... pauvre*, Fédération des CPAS, UVCW, août 2008

Contacter l'auteur: rch@uvcw.be

Contacts pour la presse

Claude Emonts, Président de la Fédération des CPAS: 04/220 58 04

Christophe Ernotte, Directeur général de la Fédération des CPAS: 081/240 650

I. LA METHODOLOGIE

Dans cette seconde partie, qualitative, notre ambition était de donner la parole aux bénéficiaires selon une technique de "focus groupe" et les laisser librement s'exprimer sur base d'un questionnaire de référence comprenant une vingtaine de questions ouvertes abordant les thèmes relatifs aux besoins et aux manques rencontrés par les bénéficiaires.

Pour ce faire, Sandrine Xhauflaire, Chargée de mission à la Fédération des CPAS, a réuni les bénéficiaires en groupe dans des conditions strictes¹, c'est-à-dire dans un lieu fermé et isolé, sans présence de personnel des CPAS et en précisant que l'ensemble des informations échangées ne seraient en aucun cas individualisées et feraient l'objet d'une étude globale.

Les groupes étaient soit déjà constitués, soit ont été constitués par les travailleurs sociaux des CPAS pour l'occasion. Néanmoins, nous voulions rencontrer un panel de profils différenciés et nous avons dès lors pu rencontrer un public diversifié, parmi lequel: des personnes âgées, des jeunes, des bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale, des chômeurs, des femmes, des hommes, des personnes avec ou sans enfant(s), des travailleurs engagés par le CPAS par le biais de l'art. 60 par. 7, etc.

Chaque province a été rencontrée afin d'avoir une disparité géographique. De même, l'enquête a pris en compte différentes réalités (CPAS urbains, CPAS ruraux, "petits", "grands", etc.).

Chaque entretien s'est déroulé en ± 3 heures de temps.

Nous avons rencontré en tout pour cette partie de l'enquête 55 bénéficiaires.

La parole était libre, mais nous demandions un respect entre les intervenants.

L'ensemble des échanges était enregistré. Les personnes en étaient prévenues et l'enregistreur était visible.

Si dans un premier temps l'enquête visait à mettre en évidence les manques que pouvaient formuler les bénéficiaires en fonction de leur ressenti, très vite il nous est apparu que l'opportunité de ces rencontres devait nous permettre d'aller au-delà et les interroger sur leur situation mais aussi recueillir leurs avis de manière plus générale sur la pauvreté, la politique sociale, etc.

Nous reprenons dans le texte fidèlement leurs citations: si ce n'est que nous avons revu la forme grammaticale quand il y avait besoin et le style quand cela était nécessaire afin de rendre la lecture plus facile.

Par simplicité, nous parlerons de "bénéficiaires" pour évoquer les personnes présentes dans les différents groupes que nous avons rencontrés.

¹ A l'exception d'un groupe déjà constitué et qui a un principe de base d'ouverture. Dans ce groupe, les portes restent grandes ouvertes et entre qui veut quand il veut, et à l'inverse sort quand il veut. Dans ce groupe, les questions ont été les mêmes, à l'exception de celles qui pouvaient mettre les personnes en porte-à-faux par rapport au CPAS.

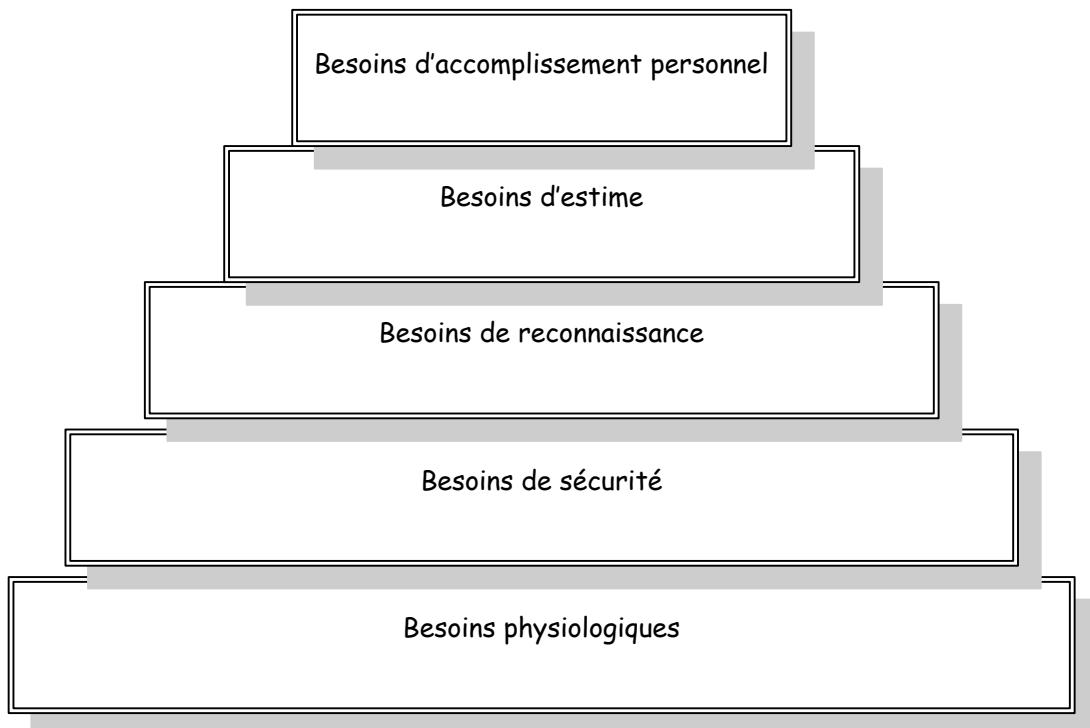
II. INTRODUCTION

A la lecture de notre étude sur "Le panier de la ménagère ... pauvre" partie 1, on se rend bien compte des difficultés qu'il y a à vivre avec le revenu d'intégration. En effet, celui-ci ne permet pas de faire face à l'ensemble des besoins essentiels qu'ont les êtres humains quels qu'ils soient. Il est bien difficile de faire état de ce qu'est un besoin en tant que tel, aussi avons-nous décidé de faire appel ici à la théorie d'Abraham Maslow et de sa célèbre "pyramide" afin de nous éclairer et de nous guider à travers notre analyse.

Les besoins de base définis en 1943 par Maslow² sont au nombre de 5:

1. les besoins physiologiques: respirer, manger, boire, éliminer, dormir, se chauffer, etc.;
2. les besoins de sécurité: ce besoin s'entend assez largement et comprend autant la sécurité d'un toit (logement) que la sécurité de ressources (revenu), la sécurité liée à la santé, la sécurité morale et psychologique et aussi la sécurité physique;
3. les besoins de reconnaissance: ce qui comprend le besoin d'appartenir à un collectif, d'être aimé, d'avoir des relations intimes, d'avoir des amis, de se sentir accepté, de ne pas être seul en permanence, etc.;
4. les besoins d'estime: il s'agit du besoin d'être respecté, de se respecter soi-même et de respecter les autres;
5. les besoins d'accomplissement personnel: il s'agit de s'impliquer, d'avoir des objectifs, d'apprendre, de se former, etc.

Cette pyramide se dessine de la manière suivante:



² A. H. Maslow, "A theory of human motivation" in *Psychological review*, vol. 50, pp. 370-396.

Peut-on se baser sur ce schéma pour estimer les besoins réels de la population et, éventuellement, les manques auxquels elle est confrontée? Nous le pensons. En effet, les critiques qui ont été formulées à l'encontre de la pyramide de Maslow concernaient essentiellement la hiérarchie qu'il a établie entre ces différents besoins (le premier, physiologique, étant le besoin de base, le dernier serait moins essentiel ... même si important), mais ne portaient pas sur les éléments eux-mêmes. Nous estimons dès lors pouvoir nous servir de cette pyramide pour illustrer notre propos³.

Nous souhaiterions par cette étude vérifier s'il est effectivement possible de vivre avec le revenu d'intégration et si oui dans quelles conditions. Partant, si l'on considère que l'Etat de santé d'une société se mesure à partir de ses "éléments" les plus faibles, alors dans quel type de société vivons-nous?

Les chercheurs auparavant parlaient de justice sociale ou de société égalitaire (ou inégalitaire). Ce vocabulaire tend à se raréfier dans les études scientifiques. On parle plus volontiers ces temps-ci de "fracture sociale" par exemple.

Allons au-delà des mots et posons-nous la question de savoir si notre société respecte ses membres et leur permet de vivre dignement. C'est dans cette direction que nous voudrions mener cette étude.

Pour ce faire, nous avons choisi dans un premier temps (partie 1 de cette étude) d'étudier des données objectives et quantitatives. Ce qui nous a permis de mieux appréhender la situation financière des personnes.

Dans un deuxième temps, dans cette partie, nous allons donner la parole aux bénéficiaires et voir avec eux comment ils vivent leur précarité⁴.

Ensuite, en conclusion, nous reviendrons sur la pyramide de Maslow et tâcherons d'en tirer les enseignements indispensables.

³ Le lecteur qui souhaiterait une autre approche des besoins se tournera avec intérêt vers un auteur comme Manfred Max-Neef, Economiste chilien qui a beaucoup travaillé sur la notion de besoins.

⁴ V. à ce sujet les différentes recommandations évoquées dans le rapport "Lutter contre la pauvreté. *Evolutions et perspectives. Une contribution au débat et à l'action politiques*", Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, décembre 2007.

III. LA PAROLE AUX BÉNÉFICIAIRES

1. Les besoins physiologiques

1.1. Les besoins premiers non rencontrés

La privation se fait au quotidien chez les bénéficiaires et pas dans un seul domaine: "*Ce n'est pas régulièrement, c'est tout le temps que l'on doit se passer de choses*".

Ce que décrivent les bénéficiaires, corroboré par notre étude quantitative, c'est qu'ils vivent une vie tout en retenue, une vie au minimum, "*notre vie c'est toujours minimum, minimum, minimum*", une vie stressante et angoissante où toute dépense fait nécessairement l'objet d'un choix très difficile. "*Mais on doit donner la priorité à la nourriture*". Et dans cette priorité, à nouveau des choix permanents: entre différents aliments (de la viande ou non?) mais aussi entre différentes qualités d'aliments. Il s'agit à tout moment de choix cruels car la finalité reste de se nourrir, de manger à sa faim.

Ainsi, ces choix constants font que l'équilibre nutritionnel est dangereusement en défaut. Donnons ici l'exemple de cette maman qui, pour permettre à son enfant de manger correctement, compensait en diminuant son propre apport nutritionnel. "*Pendant 2 mois, je n'ai mangé que de la soupe. J'ai été malade. J'ai été hospitalisée. J'ai failli mourir*", "*Tu nourris tes gosses et toi tu ne manges pas. Mais après, t'es malade et c'est encore pire*".

Ce que les bénéficiaires décrivent, c'est bien "*une vie épargnée*" ... une vie non consommée, une vie en pointillé et finalement une vie cachée. En effet, outre les problèmes nutritionnels, leurs conditions d'existence affectent tous les aspects de la vie, y compris les relations sociales où, souvent, la rencontre avec l'autre est une source de stress ... d'angoisse de n'être pas à la hauteur ... ne serait ce qu'au point de vue financier. En effet, beaucoup disent freiner leurs contacts, leurs amitiés, de peur que cette amitié ne devienne source de honte. Comment oser dire que l'on doit refuser toute sortie par manque d'argent? Une dame explique avoir épuisé toutes les excuses auprès de sa seule amie pour éviter d'être face à des dépenses (refuser d'aller au cinéma, d'aller manger un bout, d'aller boire un verre, etc.) et elle envisage de se couper de cette amitié pour ne pas avoir à souffrir de la honte d'avouer. Car le corolaire de tout cela est le manque de parole qui fait de ces personnes des "*sans voix*" (nous reviendrons plus tard sur cet aspect). Parler, pour elles, est un risque. Et le risque ici est fondamental, il remet en question la relation à l'autre. Il s'agit donc bel et bien de vie cachée.

Beaucoup sont obligés de se passer de soins de santé et, de manière générale, tous doivent se restreindre sur ce poste. Et tout comme pour la nourriture, à l'intérieur même du poste "*santé*" des choix doivent être faits. "*On postpose*" nous disent les bénéficiaires.

Face à une situation grave, le principe est le même, on postpose jusqu'à ce que cela devienne urgent. Et l'urgence, c'est quand la vie est en danger, alors "*on doit accepter le chirurgien le moins cher dans l'hôpital le moins cher*" ... "*Si le CPAS doit intervenir, il impose ce qu'il y a de moins cher*". Ces obligations, que certains comprennent et admettent, laissent néanmoins un goût amer. "*On doit se soigner basse-classe*". A nouveau, l'image qui leur est renvoyée par la société est particulièrement négative. Ils ont l'impression de ne pas compter. Ils vivent à quelques étages en dessous de la moyenne et c'est toujours un traumatisme.

Les bénéficiaires pensent que le système est très mal fait: "*quand il s'agit de santé, le droit du malade doit se substituer à la loi*", c'est-à-dire que l'on doit d'abord, à leurs yeux, soigner le malade et ensuite seulement réfléchir à quelle institution doit prendre en charge financièrement les frais. C'est dans cet ordre là qu'il faut aborder le problème. Or, les exemples qu'ils citent font état de "bagarres" pour savoir quelle institution ne prendra pas en charge.

Le chauffage est omniprésent dans l'entretien. "*Soit on mange ou soit on se chauffe*".

Le chauffage, il faut le souligner, n'apparaît plus comme un élément d'utilisation courante, c'est devenu un luxe dont ils doivent se servir avec parcimonie.

Et le problème du chauffage est renforcé par la qualité médiocre des isolations de leur logement qui les oblige à se chauffer pour rien. Ils continuent à avoir froid dans un logement qu'ils décrivent comme humide et à la limite de l'insalubrité. "*Mon habitation est tellement pourrie que je me sens comme un SDF chez moi*".

Mais la plus grande souffrance, lorsque les personnes ont des enfants, reste la privation à laquelle ils doivent soumettre les enfants: peu de jouets, des vêtements de seconde-main, de la nourriture sans qualité, ... "*C'est la frustration permanente*".

Deux derniers points doivent attirer notre attention:

- Les bénéficiaires dénoncent la mise sous pression qu'ils subissent par la faim.
"Qu'on ne s'étonne pas si certains volent de la nourriture. Je veux bien croire: ils ont faim".
Même si, sur l'ensemble des groupes, très peu pratiquent le vol, ils n'ont pas un regard de réprobation ... ils comprennent qu'à partir d'un moment, c'est la faim qui l'emporte et qui pousse à agir.
- La solidarité est omniprésente dans les groupes (nous aurons l'occasion d'y revenir à plusieurs reprises).
Dans tous les cas, les personnes démunies portent un regard sur ceux qui ont moins. Et pour les bénéficiaires, ceux qui ont moins ce sont ceux qui mendient. A la question "de quoi devez vous vous passer régulièrement?", on pouvait s'attendre à des réponses individualisées, sur leur propre situation. Or, on se rend compte qu'une zone de souffrance chez eux, c'est de ne pas pouvoir aider les autres. "*C'est malheureux de voir des pauvres mendier et ne pas avoir de l'argent à leur donner. Ca fait pitié*". Ne pas avoir les moyens de la solidarité ou de l'entraide représente une souffrance. Cette conscience du "collectif" et ce désir d'aider l'autre ouvrent des interrogations sur notre société individualiste et individualisée. Les bénéficiaires résistent au "tout à l'économique". Il semble donc qu'il reste bel et bien une place pour le social. Du moins, chez les personnes précaires, il semble que la solidarité reste une valeur importante.

1.2. Les priorités

On peut ici faire des distinctions:

1.2.1. Lorsqu'ils ont des enfants

La priorité pour ceux qui ont des enfants est unanime: apporter un "plus" aux enfants.

Ce "plus" aux enfants est soit direct et consiste à apporter un moment de bonheur à l'enfant. Ce qui se fait par un cadeau ou une sortie ... et dans tous les cas, de la nourriture en suffisance et de qualité, soit est différé et consiste en une épargne actuelle afin de pouvoir apporter quelque chose de plus conséquent par après. Néanmoins, le "différé" cache aussi une peur actuelle face aux difficultés de la vie. Dans cette optique, une épargne permettrait, plus tard, à l'enfant d'avoir plus de chance de s'en sortir. Les personnes souhaitent avec force que leurs enfants ne soient pas confrontés aux mêmes difficultés qu'elles plus tard. Cette angoisse est permanente.

1.2.2. Pour tous

La priorité, avant tout, c'est d'enfin manger à sa faim et de manger si possible des aliments de qualité (attention, nous ne parlons pas de luxe, juste de qualité). Les personnes sont tout à fait conscientes des conséquences santé de leur alimentation à bas prix.

Ensuite, viennent les soins de santé qui, très souvent, ont été à plusieurs reprises postposés.

Les bénéficiaires souhaiteraient également pouvoir se chauffer correctement. "Augmenter le thermostat de 2 et avoir un confort minimum" ... "En hiver, ce qu'il y a de plus dur: c'est avoir froid tout le temps". Cet inconfort est permanent et existe même dans leur logement.

1.2.3. Particularité

Certains évoquent des éléments inattendus: "Moi, j'achèterais de l'affection". Ceci veut dire que les personnes, par manque de moyens, se restreignent dans leurs amitiés ou leurs relations amoureuses. Le manque d'argent les empêche de recevoir chez eux pour dîner par exemple ou pour boire un verre. Ce manque de moyens va jusqu'à amoindrir leurs contacts avec leurs propres enfants.

"Je suis blessé dans ma dignité de père parce que je ne peux plus recevoir mes enfants (par manque de moyens) et que je n'ai plus droit à leur affection".

1.2.4. Un désir de solidarité

Dans tous les groupes, il y a un souci d'apporter une aide aux autres. "Il faut une solidarité envers les pires que nous". C'est un souci récurrent dans le public des bénéficiaires. L'aide à l'autre, et en particulier celui qui a moins, est toujours remarquablement mise en évidence.

A ce sujet, selon une étude de Pamela Wepking pour la Vrije universiteit d'Amsterdam⁵, il est intéressant de noter qu'en terme relatif à leurs revenus, les riches donnent moins aux pauvres ou aux œuvres que les personnes à bas revenus. Ainsi, ceux qui ont un revenu supérieur à 48 000 € par an en donnent 1,64 % tandis que ceux qui ont moins de 8 000 € par an donnent 4,16 % de leurs moyens.

1.3. Les restos du cœur ou autre association de type banque alimentaire

1.3.1. Les restos du cœur

Les restos du cœur sont présents sur certaines communes, mais pas toutes. Par ailleurs, les plats sont payants et il arrive que le coût soit supérieur aux possibilités des bénéficiaires. "J'y vais pas, c'est trop cher"⁶.

⁵ Etude "The philanthropic poor: in search of explanations for the relative generosity of lower income households", citée par le journal *Le Soir* dans son édition du 18.4.2008.

⁶ Après vérification, tous les restos du cœur "officiels" demandent 1 € pour le repas. Néanmoins, il existe d'autres structures (des "restaurants sociaux") que les bénéficiaires assimilent à des restos du cœur et qui pratiquent des prix plus élevés allant jusqu'à 5 €.

D'autres s'y rendent. *"Moi, j'y vais régulièrement mais j'ai dû faire abstraction de ma dignité".* Il y a des fois une raison d'ordre social au fait de se rendre au resto du cœur. *"J'y vais pour voir des gens".* Il s'agit de créer du lien social, de casser la solitude qui est malheureusement le lot quotidien des bénéficiaires. Cette remarque est d'ailleurs valable pour les familles aussi. Il s'agit d'une autre solitude qui se caractérise par le repli sur soi. L'horizon social se restreint aux membres de la famille.

Enfin, pour certains, le resto du cœur est devenu une entreprise comme une autre. *"Ils ont leurs pauvres et faut éviter qu'on n'ait plus besoin d'eux".*

1.3.2. Les colis alimentaires

En ce qui concerne les colis alimentaires, des critiques abondantes sont émises: *"il y a de plus en plus de monde qui en demande. Et il y a donc de moins en moins dans le colis".* Mais la remarque la plus répandue vise surtout le contenu, qui serait toujours identique. *"C'est toujours du lait, de la farine, des pâtes et des haricots en boîte".*

Beaucoup plus étonnant, il s'agit de contester la qualité des produits dans les colis. Ce dernier point a tendance à augmenter considérablement l'humiliation des bénéficiaires par leur impression d'être rabaisés. Ils ont l'impression de ne pas compter et dès lors, à leurs yeux, on leur donne des déchets *"et souvent, c'est périmé"*. Cela renforce leur impression d'être considéré comme des "humains de seconde classe" et cela choque. On les touche dans leur être. On les considère comme "rien".

Par ailleurs, plutôt que recevoir des paquets avec toujours la même chose, les bénéficiaires préfèreraient avoir un ticket et une possibilité de choix parmi ce qu'il y a dans les stocks. Ainsi, celui qui n'aime pas le lait par exemple reporterait son choix sur un autre aliment plutôt qu'être obligé de prendre ce qu'ils n'aiment pas ... ou ne peuvent pas consommer.

Quoi qu'il en soit, que ce soit pour le resto du cœur ou pour les colis, les personnes ressentent une humiliation à passer par là. Ils assimilent cela à une demande de charité or, nous l'avons vu, pour les bénéficiaires, il y a plus pauvres qu'eux: les mendiants.

2. Les besoins de sécurité

2.1. Vivre dignement

Partons, pour bien comprendre la situation, de l'allocation de base.

Les personnes bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente percevaient du CPAS au moment de l'enquête:

- pour les cohabitants: 455,96 €/mois
- pour les personnes seules: 683,95 €/mois
- pour les familles: 911,93 €/mois

Ensuite, penchons-nous sur ce qu'est la pauvreté.

Le niveau de pauvreté est estimé en fonction d'un revenu correspondant à 60 % du revenu médian⁷ dans le pays. Ce montant était en 2008, pour un isolé, de 860 € par mois.

Il y a en Belgique près d'1,5 million de personnes en situation de pauvreté, c'est-à-dire 14,7 % de la population.

On peut estimer, au vu de l'importance considérable de ce chiffre, que la lutte contre la pauvreté devrait représenter une priorité à laquelle le Gouvernement devrait consacrer davantage de moyens (humains et financiers).

Et ce, d'autant plus que l'enquête SILC 2006⁸ met en évidence l'implication de la pauvreté sur le mode de vie, ce que nous mettons en évidence dans ce document par ailleurs. Etre pauvre entraîne une série de difficultés que nous aborderons le long de ces pages.

Quoi qu'il en soit, dans tous les cas, les allocations octroyées par les CPAS (le revenu d'intégration) sont inférieures au seuil de pauvreté.

C'est avec cette somme (et pas plus)⁹ que les bénéficiaires doivent vivre.

Allons au-delà de la simple somme octroyée et voyons dans quel type de société nous vivons sur le plan social. La Belgique a une visée politique assez clairement définie, à savoir: donner à tous ses habitants une dignité de vie. On s'en rend compte très rapidement dans la législation: l'art. 1^{er} de la loi organique des CPAS dit clairement l'objectif assigné à l'aide sociale: "celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine".

Il nous semblait dès lors intéressant de s'interroger plus en avant sur cet élément de "dignité humaine".

Le concept de dignité est un concept très difficile à définir tant il a des axes d'interprétation différents et de compréhension multiple. Quoi qu'il en soit, il nous est apparu intéressant de l'approcher sinon philosophiquement¹⁰ du moins d'avoir une estimation financière de cette dignité.

⁷ Soit 60 % de 17 194 € par an, c-à-d 10 316,44 €/an ou 860 €/mois. S'il y a un autre adulte dans le ménage, il faut faire * 0,5 dans le calcul du seuil de pauvreté. Pour les enfants (- de 14 ans) le multiplicateur est de 0,3.

⁸ Publication SPF Economie, direction régionale statistiques et informations économiques. V. communiqué de presse du 14.3.2008.

⁹ Sauf si les personnes ont à charge des enfants. Il y a alors les allocations familiales à ajouter. Pour les femmes seules avec enfant(s), il faut également ajouter la pension alimentaire ... du moins lorsque le père la verse.

¹⁰ Sur cette très difficile notion d'ordre philosophique nous renvoyons le lecteur à:

- exposé des motifs, L. 26.5.2002, doc. parl. Ch., 2001-2002, 1603/001,
- J.-M. Berger, *Tout savoir sur le CPAS*, Kluwer, 2001, pp. 21 et ss.,
- "L'application du principe du respect de la dignité humaine: un défi pour les juridictions du travail", in *J.T.T.*, n°831, 6/2002, pp. 273 et ss.,
- P. Martens, *Théories du droit et pensée juridique contemporaine*, Larcier, 2003, pp. 67 et ss.,

Nous avons demandé aux bénéficiaires d'estimer ce qui correspondrait selon eux à une allocation nécessaire pour vivre dignement. Il est remarquable qu'il y ait une unanimité de tous les participants aux groupes sur cette estimation:

- pour une personne seule: entre 1 000 € à 1 200 € net par mois,
- pour une famille: entre 1 500 € et 2 000 € net par mois.

A ce stade de notre étude, il nous est apparu essentiel de comparer cette perception d'un revenu minimum décent faite par les bénéficiaires avec la perception qu'en avaient les travailleurs.

Nous avons alors interrogé par mail plus de 100 personnes de tout bord politique, de tout milieu et de différents niveaux de responsabilité. 55 personnes ont répondu dans la semaine.

Si l'on fait la moyenne de leurs réponses, on peut dire que les travailleurs estiment qu'un revenu (ou une allocation) mensuel décent se situe à 1.113 euros pour une personne isolée.

Pour un ménage, ce montant passe à 1.766 euros¹¹.

On peut dès lors constater qu'il y a une adéquation entre l'estimation faite par les bénéficiaires et celle faite par les travailleurs.

Il est cependant intéressant de voir qu'il existe des différences de perception en fonction des postes occupés par les travailleurs. Nous avons établi la distinction suivante:

- les travailleurs sociaux
 - o estimation pour un isolé: 1 131 €
 - o estimation pour un ménage: 1 795 €
- les présidents et secrétaires de CPAS
 - o estimation pour un isolé: 1 040 €
 - o estimation pour un ménage: 1 400 €
- les agents administratifs
 - o estimation pour un isolé: 1 205 €
 - o estimation pour un ménage: 1 850 €
- les personnes avec une responsabilité institutionnelle (autre que CPAS)
 - o estimation pour un isolé: 1 079 €
 - o estimation pour un ménage: 1 831 €

Il y a des différences mais on ne peut pas parler de très grandes différences, si ce n'est le différentiel entre isolé et ménage.

Ainsi, pour:

- les travailleurs sociaux, ce différentiel est de 664 €,
- les présidents et secrétaires de CPAS, ce différentiel est de 360 €,
- les agents administratifs, ce différentiel est de 645 €,
- les personnes avec une responsabilité institutionnelle (autre que CPAS), ce différentiel est de 752 €.

- C. Haroche, J.-C. Vatin (dir.), *La considération*, Desclée de Brouwer, 1998, pp. 193 et ss.

¹¹ Nous avons posé la question du montant pour les ménages sans expliquer ce que l'on entend par "ménage" de manière à avoir, à l'instar du RI, un montant indifférencié que l'on ait un couple avec 1, 2 ou 3, ... enfant(s). Cependant, il pouvait être intéressant d'avoir une idée plus affinée de ce montant. Nous avons dès lors interrogé les personnes sur le montant nécessaire, à leurs sens, pour un ménage composé de 2 adultes et 2 enfants. La moyenne énoncée est alors de 1.952 €/mois.

Les secrétaires et présidents ont un différentiel relativement bas par rapport aux autres.

Mais, il faut remarquer que personne n'estime que la somme du revenu d'intégration soit suffisante pour vivre dignement (ce qualificatif de dignité était laissé à la libre et subjective appréciation de chacun).

Remarquons encore qu'une personne a pris le niveau officiel du seuil de pauvreté pour estimer le revenu nécessaire.

Et trois personnes ont une estimation qui laisse le revenu de dignité minimum en-dessous de ce seuil de pauvreté (860 € pour un isolé).

Beaucoup parmi les répondants ont eu du mal à apprécier le passage de la catégorie "isolé" à "ménage". Si la moyenne donne une majoration de 653 € lorsqu'on passe d'un isolé à un ménage, certains préconisent d'instaurer un montant par personne à charge. Ce montant, en moyenne, serait de 300 €.

3. Les besoins de reconnaissance

3.1. Premier accueil au CPAS

Il était essentiel pour nous de vérifier la qualité du travail effectué par les CPAS avec les bénéficiaires. En effet, c'est la première forme de reconnaissance pour le bénéficiaire.

En général, les avis sont positifs¹² et particulièrement compréhensifs. Ce qui n'empêche un regard lucide et critique. *"Pour le CPAS c'est positif, mais il y a des assistants sociaux qui sont peau de vache"*.

Distinguons donc bien que l'institution est notée positivement.

Les travailleurs sociaux en général, très positivement. Mais il reste des particularités où l'impression est négative.

Les aspects positifs mis en évidence concernent surtout l'écoute par les assistants sociaux et la compréhension, à l'exception, on l'aura compris de certains assistants sociaux qui sont mis en exergue pour leur manque de vision sociale.

Passer la porte d'un CPAS pour la première fois reste, selon les bénéficiaires, assez difficile. *"C'est difficile de frapper à la porte du CPAS. On n'est pas fier"*.

Et une fois la porte franchie, l'enquête sociale n'est pas toujours bien vécue non plus: *"au départ, on se fait mettre à poil, mais après on est bien reçu"*, *"on est bien reçu, mais il faut beaucoup prouver"*. Il y aurait là une immixtion dans la vie privée et, souvent, dans l'intimité qui est assez mal vécue.

La relation avec les travailleurs sociaux? Il reste certains cas où le contact se fait difficilement mais dans la grosse majorité des cas, cela se passe très bien, *"heureusement que ces gens-là sont là"*. L'aide est réelle et est positivement perçue.

Néanmoins, les bénéficiaires se rendent compte que le nombre de personnes faisant appel au CPAS est sans cesse croissant. *"Il y a de plus en plus de monde et les assistants sociaux sont toujours pressés, mais si on a un problème alors ils sont là et prennent le temps qu'il faut"*. *"Ils peuvent toujours te donner un rendez-vous si tu as besoin de plus de temps"*.

A nouveau une solidarité se crée, et avec les travailleurs sociaux débordés et avec les chômeurs exclus, qui, selon eux, ne devraient pas l'être. *"Les travailleurs sociaux sont débordés. C'est normal puisque les chômeurs sont foutus dehors parce qu'ils ne trouvent pas l'emploi qui n'existe pas"*.

Si toutes les excuses sont trouvées pour les travailleurs sociaux, il reste trois bémols qu'il nous faut mettre en évidence ici:

- Les travailleurs sociaux ont tendance à vouloir mettre les bénéficiaires assez automatiquement en formation sans nécessairement se soucier de l'adéquation entre les formations disponibles et le désir des gens, et ceux-ci ressentent ces formations comme

¹² Bien que les enquêtes de satisfaction soient assez rares, lorsqu'elles existent, elles vont toutes dans la même direction. Renvoyons à ce sujet à l'étude Cl. Guitard, N. Simon, Ch. Engelen et V. Gabriele, *Minimexés insérés, idées reçues chavirées*, ULg et CPAS de Liège, 1999, pp. 58-59. Mais aussi l'étude plus récente *Définition de normes pour un travail social de qualité dans les CPAS* menée par les universités de Liège et d'Anvers pour le compte du SPP Intégration sociale et dont nous parlerons davantage au point 10.

une perte de temps ne leur apportant pas la plus-value nécessaire à la reprise d'un emploi. La volonté des bénéficiaires serait d'aller plus rapidement à l'emploi sans nécessairement (et en tout cas pas automatiquement) passer par une formation¹³.

- Certains se font l'idée que les travailleurs sociaux accueillent mieux les étrangers. On n'en est pas au racisme bête et méchant, mais plutôt à l'expression d'un désarroi face à leurs propres problèmes. L'ensemble de la société semble se renvoyer la balle de la responsabilité de la crise. Les travailleurs précaires s'en prennent aux chômeurs, les chômeurs aux bénéficiaires du revenu d'intégration, ces derniers aux étrangers, les étrangers européens aux extra-européens, etc.
Serge Paugam¹⁴ parle à ce propos du "détournement du discrédit". C'est-à-dire que le stigmate du "pauvre", "profiteur", ... est tel qu'il faut sans cesse le déplacer et le reporter sur "l'autre". Dans une étude de Louis Gruel¹⁵, celui-ci remarque que les ménages les plus précarisés détournent le discrédit vers les étrangers. Ce détournement du discrédit vers l'étranger permet aux personnes de relativiser l'infériorité sociale dans laquelle elles se situent ("il y a pire que nous") et permet également de conjurer le reproche de défaillance sociale auquel on les confronte souvent.
Stipulons quand même que ce détournement du discrédit n'apparaît pas dans tous les groupes.
- Nous devons également attester que dans certains cas, très rares heureusement, des travailleurs sociaux n'ont pas compris notre démarche d'enquête. Pourquoi faire une enquête, "vous n'en tirerez rien, ce sont des fainéants". Venant de personnes exerçant une certaine "autorité morale" sur les bénéficiaires, de tels propos sont absolument inacceptables et nous voulons dénoncer cet état d'esprit hautain et méprisant.

3.2. Evolution de l'accueil au cours du temps dans les CPAS

Les bénéficiaires qui étaient aidés par le CPAS depuis un certain laps de temps (2 ou 3 ans) étaient relativement peu fréquents dans nos groupes. Mais ceux qui ont eu l'expérience de plusieurs années dans les rangs des CPAS pensent que l'accueil reste bon au cours du temps même s'ils se rendent compte que, le nombre de bénéficiaires augmentant, il y a une mise sous pression des travailleurs sociaux et qu'il y a maintenant des conditions d'accès plus strictes.

Les bénéficiaires sont demandeurs d'un accueil identique pour tous "parce que des fois c'est à la tête, ou ça dépend de l'humeur de l'assistant social".

Dès lors, si le constat général est bon, il y a des choses à améliorer.

Mettons ici en évidence deux axes qui pourraient aider les CPAS à améliorer leurs pratiques (avec des moyens du Gouvernement):

- Une étude universitaire de l'ULg et de l'université d'Anvers "Définition de normes pour un travail social de qualité dans les CPAS", à l'initiative du SPP Intégration sociale¹⁶ fait

¹³ Citons ici l'intérêt qu'il y a à faire avec les bénéficiaires un bilan socioprofessionnel afin de voir où se situe la personne dans son parcours d'insertion et voir avec elle également ses désirs et capacités. A partir de là, l'orientation optimale peut être trouvée.

¹⁴ S. Paugam, *La disqualification sociale, Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, 1991, p. 201.

¹⁵ Citée par. S. Paugam, *La disqualification sociale, Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, 1991, p. 202.

¹⁶ Cette étude "Définition de normes pour un travail social de qualité dans les CPAS" est disponible sur le site du SPP Intégration sociale, www.mi-is.be.

un constat similaire au nôtre et fait une série de propositions qui pourraient aider les CPAS à aller dans une direction plus qualitative encore. Nous ne pouvons qu'inviter le lecteur à prendre connaissance de ce document qui détaille des situations qui seraient de nature à apporter davantage de qualité dans l'accueil et le suivi des bénéficiaires. Ceci dit, approcher ces recommandations demande aux CPAS d'obtenir de nouveaux moyens financiers.

- La Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie organisera les 25 et 26 septembre 2008 sa première université d'été. Pour ce faire, nous allons mettre l'accent sur l'éthique des professions sociales et sur le travail de qualité qui doit être mené par tout travailleur social avec le public. Les 2 journées consacrées à une réflexion avec les travailleurs sociaux seront suivies d'une journée de rencontre et débat avec, cette fois, le Ministre régional de l'Action sociale, Didier Donfut (qui soutient notre action), les secrétaires, présidents et conseillers.

Nul doute que cette étude universitaire et l'université d'été sont des points de départ d'une réflexion et d'une analyse de plus long terme mais que les autorités publiques doivent mener avec les CPAS et avec les bénéficiaires.

3.3. Le temps accordé par les travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux sont décrits comme étant sous pression et ayant peu de temps à consacrer par personne. Néanmoins, cela a déjà été dit (point 3.1.), dès qu'il y a un problème, les travailleurs sociaux dégagent du temps et s'occupent bien des personnes, "*quand il y a un problème, ils sont toujours disponibles*". "*Quand il y a un problème, ils nous accordent le temps qu'il faut. Ca peut aller jusqu'à 2h30 si besoin*".

Quant aux relations, elles sont bonnes. "*Mais s'ils ont eu 3 cons avant toi qui les ont menacés, alors ils sont énervés quand ils te reçoivent*".

L'aspect négatif, lorsqu'il y en a, est toujours compensé par une excuse. "*Je suis restée 1h30 dans le bureau rien que pour rouspéter et elle, elle m'a écoutée. Elle n'était pas en faute. Je me suis excusée à la fin mais ça devait sortir*".

Au-delà du temps accordé et au-delà de la qualité des rapports, les bénéficiaires font un constat quasi unanime: les locaux ne sont pas adaptés. Et cela peut mettre en péril la confidentialité nécessaire lors des entretiens qu'ils ont avec le travailleur social.

Certains bénéficiaires ont également une revendication: "*il faudrait un ticket comme à la poste*". Il n'y aurait ainsi pas de problèmes entre les bénéficiaires et ils pourraient estimer le temps à attendre.

3.4. La considération par la société

La considération et la reconnaissance sont deux choses essentielles¹⁷. Impossible de vivre bien sans un minimum de considération et impossible de bien vivre sans un minimum de reconnaissance. Et l'on sent bien qu'ici, nous sommes face à un lourd problème.

"Pour la société, je ne suis rien".

"La société nous a oubliés ... ou pire, elle nous évite".

¹⁷ Ch. Taylor, *Multiculturalisme. Différence et démocratie*, Aubier, 1994.

Il arrive que les propos traduisent avec plus de violence encore le sentiment qui traverse le public: "*on nous prend pour de la merde*".

La dévalorisation est ce qui ressort très fortement de ce sentiment.

Tous ont été confrontés à des réactions négatives ou à des évitements dans leur milieu. Ainsi, les amis qui s'éloignent. "*La pauvreté fait fuir*", "*dans la déche, t'as plus d'amis*".

L'image que renvoie la société est particulièrement négative et cette image semble à ce point coller à leur peau qu'elle met en fuite les autres. Il faudrait davantage investiguer sur ce point pour déterminer l'impact du regard de l'autre sur soi et celui de l'image de soi sur l'autre.

Etre bénéficiaire d'un revenu d'intégration au CPAS semble bien pire qu'être chômeur: "*les gens pensent: celui-là il est au CPAS, il a la belle vie. Mais c'est faux. C'est pas un choix d'être au CPAS*". Le chômeur fait l'objet d'une mise au banc, mais le bénéficiaire du revenu d'intégration est le "pire" du chômeur, comme le mendiant est le "pire" du bénéficiaire.

3.5. Les liens familiaux et les amis

Très peu peuvent réellement compter sur un réseau familial ou un réseau d'ami. Et quand un lien existe, c'est uniquement familial. Mais le plus souvent, les liens se défont. "*Moi, personne ne m'a jamais aidé. Du coup, j'ai coupé tous les liens*". "*Moi, je ne connais plus personne*".

La coupure du lien social est très longuement évoquée. C'est une réalité des bénéficiaires. Comme l'indiquait quelqu'un dans un groupe "*la pauvreté fait fuir. Les amis se coupent de vous petit à petit*". "*Les relations, elles s'effritent petit à petit. Après tu te résignes et tu acceptes ta solitude*". La solitude serait le seul horizon envisageable.

Tous ont néanmoins conscience que l'isolement peut les mener à la dépression. C'est un cercle vicieux. Avoir des amis, ça leur fait mal puisqu'ils ne peuvent pas assumer une telle relation. Cette vision négative peut déprimer. Cette déprime les isole davantage. Cet isolement est déprimant ...

"*Moi, je dois trouver des excuses pour ne plus voir mon amie et j'ai honte*". L'excuse ici se réfère au coût, même minime, que peut engendrer une amitié (aller au cinéma, aller boire un verre, ...).

L'isolement s'attaque aussi aux enfants. "*On ne peut pas inviter les amis de nos enfants à la maison pour fêter un anniversaire. Chez soi, c'est démodé. Maintenant, les anniversaires, ça se fête au Quick. Quand les autres enfants apprennent que ça se fait à la maison, ils ne viennent pas*". Il faut aussi ajouter le coût que peut représenter le fait d'inviter les autres chez soi. Ils ne peuvent pas se le permettre.

3.6. La rencontre avec autrui

Nous leur demandons si le fait de se réunir en groupe au sein des CPAS ou ailleurs leur apporte quelque chose de positif ou, au contraire, quelque chose de négatif.

Se rencontrer est toujours une expérience enrichissante, même si cette expérience n'est pas facile pour les bénéficiaires: "*au début on a peur, mais après on devient amis*".

Ces rencontres sont souvent valorisées. Cela permet d'apprendre des choses: "*ça ouvre l'esprit*". Cela permet de parler (et en dehors de ces rencontres en groupe, ils ont peu l'occasion de le

faire). Les bénéficiaires sont très souvent très seuls. Ici, les groupes permettent de briser la solitude.

Dans certains cas, l'intérêt est d'abord très mitigé: "*on y va parce qu'il y a obligation. Mais après, finalement, on y trouve son compte*". On ne peut dès lors qu'encourager les CPAS à aller dans cette direction.

Néanmoins, si ces rencontres sont valorisées, elles n'en demeurent pas moins secondaires par rapport à la valeur "travail" mise en avant par les bénéficiaires. Ils souhaiteraient travailler avant tout.

Il y a cependant un cas particulier où les groupes de rencontre ne sont pas systématiquement valorisés, c'est le cas des travailleurs en "art. 60 par. 7". Dans ces cas, il est courant de considérer les rencontres en groupe comme superflues: "*c'est une perte de temps. Quand tu vas au groupe, après tu dois rattraper le travail*".

3.7. Pour compter, faut-il se raconter?

Il semble, à entendre les bénéficiaires, que l'on donne véritablement une consistance à sa vie dès lors que l'on peut la raconter, quand on peut mettre un "je" en scène dans ses relations avec les autres. "*Quand on est pauvre, on n'a pas d'histoire à raconter*".

La relation avec l'autre, avec le monde, se nourrit du dialogue. Effacer le "je" peut alors effacer la personne de sa relation au monde. "*Moi, je ne raconte pas ma vie, puisqu'il n'y a rien. Par contre, je demande à mon fils de me raconter sa journée à l'école*". Chez cette personne, le "je" est nié et elle met en évidence le "tu" de son fils afin que lui puisse s'en sortir. S'en sortir, ici, c'est aussi la capacité de se raconter, de se mettre en histoire.

L'exercice de raconter est très difficile: "*moi, je ne raconte pas mes problèmes*".

"*Nous sommes des sans voix*". Etre sans voix ... Comment raconter le "rien" d'une vie privée de tout?

Nous sommes dans une société qui mise sur la consommation, c'est-à-dire sur le "plein" ou même le "trop plein", et qui fait une confusion entre "être" et "avoir". Et dans une société où il faut avoir tout, quand on n'a rien, on n'est plus rien. Alors on ne dit rien. On se tait. On reste invisible car il peut être douloureux de rendre visible une vie "sans consistance", c'est-à-dire une vie qui ne respecte pas la norme moyenne de la société.

C'est une société qui inverse les valeurs et celui qui a tout n'est plus honteux d'exposer ses avoirs face à celui qui n'a rien et qui en est honteux.

"*Moins je l'ouvre et plus je suis intégré*". Une intégration par le vide, par l'absence, ... disparaître pour être intégré. C'est le paradoxe de la société dans laquelle nous vivons qui ne rend visible que ce qui est mis en histoire et en mots.

Nous avons déjà évoqué le cas de cette dame qui va se couper de son amitié car cette amitié est source de souffrance (par manque de moyens pour répondre aux propositions de l'amie qui irait volontiers boire un verre, voir un film, etc.). De la même manière, les bénéficiaires se coupent du monde, se rendent invisibles et, par ce fait même, oublient de s'affirmer. Cela crée bien entendu des dépressions et des dépréciations. "*Je ne suis pas assez éloquent pour parler*". Le souci de la performance jaillit. Il ne suffit pas de parler, encore faut-il parler bien, sans quoi le message est nié.

Le regard de l'autre est toujours impitoyable. Ce regard force au retrait. Quand on est pauvre, on n'a pas d'histoire à raconter et si jamais on en a, les autres n'y croient pas. Ainsi cette personne bénéficiaire qui a fait deux fois le tour du monde et qui, aujourd'hui, a subi quelques revers mais qui a la chance dans sa vie d'avoir vécu beaucoup de choses différentes. "Si je raconte, les autres pensent que je mens". La pauvreté pousse à occuper une place au rabais et pousse à ne pas quitter cette place. A ce rythme, on pourrait en arriver à considérer que seulement les riches ont une vie car eux seuls vivent des choses à raconter.

Attention au retournement de cette logique, ou plutôt de son aboutissement qui serait de dire que les pauvres ne valent pas la peine. Certains ont d'ailleurs poussé cette logique jusqu'au bout et considèrent "qu'aucun Etat n'a intérêt à aider les pauvres car ceux-ci ne servent à rien dans la société" ... et surtout ne servent pas les riches¹⁸.

"Moi, je n'ai pas envie de parler parce qu'en général, quand on parle, on parle dans le vide". Qui pourrait écouter ce que les précaires ont à dire?

"Si on parle on passe pour des gens qui se plaignent tout le temps". Le message est donc clair, selon eux le mieux est encore de se taire. Ils semblent donc avoir raison: "on est des sans-voix".

Ceci montre l'importance primordiale accordée aux travailleurs sociaux qui sont des professionnels de l'écoute. Cette écoute est également une première reconnaissance. Il faut cependant aller plus loin et espérer une reconnaissance par la société.

¹⁸ Ces propos sont du Professeur J. Angel. Voir à ce sujet "Les activités d'insertion sociale dans les CPAS", in *CPAS Plus*, n° 1, janvier 2000.

4. Les besoins d'estime

4.1. L'estime de soi

Comme nous l'avons déjà évoqué, les bénéficiaires ne se disent jamais pauvres. Même s'ils sont sous le seuil officiel de pauvreté, ils ne se disent pas pauvres car ils se jugent par rapport à d'autres qui ont une situation pire que la leur.

Le plus souvent, ils se déclareront "en difficulté" ou "précaires". *"Précaire parce que le budget est tellement serré qu'au moindre imprévu, tu peux basculer"*.

Une distinction saisonnière nous semble d'importance. L'hiver est une saison très mal vécue par tous. *"On est en difficulté, mais en hiver, à cause du froid, on est dans la misère"*. *"Quand t'es chez toi, il fait aussi froid et humide que dehors ... c'est ça la misère"*.

En réalité, souvent les mots sont difficiles à trouver pour exprimer tout le ressenti par rapport à leur situation et ainsi réussir à se définir: *"je trouve que le mot exclusion n'est pas assez fort ... et ce qu'on vit est plus que de l'indifférence. En fait, on n'existe plus"*. *"On nous garrote et chaque jour on a un peu plus mal"*.

Les mots sont durs et laissent peu de place à une vision positive.

La situation en couple permet un lien, un échange et un appui. La situation est dès lors légèrement meilleure, à tout le moins psychologiquement: *"je suis précaire parce que je suis en couple. Seul, je serais pauvre"*.

4.2. Victime ou coupable?

Les ressentis vont dans les deux directions.

"Je suis responsable puisque j'ai des goûts de luxe. J'ai une télévision (d'occasion) et un ordinateur". Le luxe est ici bien évidemment tout relatif, mais cette personne considère que si elle n'avait pas ce goût pour la télévision et l'ordinateur, sa situation serait probablement meilleure. Il serait intéressant de voir quels sont, dans notre société actuelle, les "standards de vie", c'est-à-dire quels sont les biens qui peuvent être estimés sinon indispensables du moins élémentaires. Ainsi, par exemple, peut-on ou non considérer dans notre société qu'une télévision ou un ordinateur est devenu un "standard". Il nous semble en tout cas que nous sommes loin du luxe.

La scolarité fait partie d'un référentiel fort qui détermine leur sentiment et leur regard par rapport à leur situation. *"Je suis responsable puisque j'aurais dû faire des études"*.

Mais pour d'autres *"je suis victime parce qu'on m'a orienté à tort vers l'enseignement spécial"*. Une étude de l'ULB¹⁹ montre que beaucoup sont orientés à tort dans ce type d'enseignement et *"lorsqu'on rentre dans l'enseignement spécialisé, on n'en sort pas ou très peu"*

Nos observations nous permettent, en généralisant de manière grossière, d'estimer que, parmi les bénéficiaires, le niveau d'étude augmente l'impression de responsabilité. Plus la personne a un bagage scolaire et plus elle se sent responsable de sa situation.

De manière générale encore, faire des recherches d'emploi leur permet d'éviter un regard culpabilisant sur eux-mêmes: *"je suis victime, parce que je fais des CV, j'envoie des candidatures"*. C'est un justificatif à leurs propres yeux. *"Je suis victime parce que je cherche*

¹⁹ V. à ce sujet l'article "Faut-il supprimer l'enseignement de type social?" in *Alter Echo*, n° 248, 17.3.2008.

du boulot. Mais les gens pensent: c'est tous des fainéants". On ne sort pas de la stigmatisation. Quels que soient l'action faite, les efforts consentis, les personnes se sentent dans la situation du pauvre qui reçoit de la collectivité une allocation, un revenu alors qu'elles ne travaillent pas. Ce qui est mal vécu, dans la population en général, ce n'est pas tant le fait que certains perçoivent une allocation sociale, mais c'est que ceux qui travaillent n'ont pas beaucoup plus de moyens²⁰ que ceux qui ne travaillent pas. C'est ce que Philippe Beneton appelle "la frustration égalitaire": avant les gens regardaient vers le dessus (les plus riches) et dénonçaient l'inégalité de la société et l'injustice entre différentes classes sociales. Aujourd'hui, les gens regardent leurs voisins, leurs connaissances (les personnes issues du même groupe social) et dénoncent justement le manque de différence entre eux.

Les enfants sont aussi un élément déterminant "*avoir des enfants, ça nous rend responsables*". Allons même plus loin, cela les culpabilise. Ils sont malheureux d'offrir si peu de perspectives à leurs enfants.

Mais si on fait un point d'ensemble, l'impression première reste malgré tout celle de la culpabilité: "*on se sent coupable, mais on ne l'est pas*". "*Et coupable de quoi?*" demande un bénéficiaire. La question reste posée.

Finalement, pour terminer sur ce thème, quelqu'un fait état de son sentiment qui peut paraître paranoïaque mais qui explique bien leur vécu et leur impression: "*on est les deux: on est victime du système et on est coupable de ne pas avoir su saisir les opportunités*".

²⁰ V. l'étude de la Fédération des CPAS, *Analyse 2008 des pièges à l'emploi*, décembre 2007.

5. Les besoins d'accomplissement personnel

5.1. Le travail et le travail au noir

La valeur travail reste ancrée dans les mentalités, mais cela ne veut pas dire que tous aient la capacité de travailler.

Le "grand public" a tendance à porter un regard moral sur les bénéficiaires qui les stigmatise: "*on passe pour des fainéants, mais nous on préférerait travailler*". Ce regard du "grand public" est souvent dépourvu de recul ou de compréhension.

Rappelons que la capacité d'insertion est étroitement liée au degré de désinsertion. Généralement, les auteurs mettent en évidence 3 phases liées à l'exclusion²¹.

- la résistance: face à sa nouvelle situation (p.e. la perte d'un emploi), la personne mobilise toutes ses ressources pour résister et sortir de cette situation avec l'objectif rapide et précis de retrouver sa situation antérieure;
- l'adaptation: faute d'avoir pu remonter la pente, pour réduire sa souffrance psychologique due au décalage entre son statut actuel et le précédent, la personne s'adapte à la situation. Cette adaptation peut s'accompagner de troubles psychologiques plus ou moins graves liés à la souffrance sociale. Pour le dire autrement, "sans la sécurité d'existence et dans l'impossibilité de la revendiquer, le comportement névrotique s'impose de lui-même comme mode de protection de l'individu"²²;
- l'installation: c'est la phase où la personne renonce. Elle se résigne à la situation et n'a plus l'espoir de remonter la pente. Elle s'installe dans l'exclusion et se positionne comme une victime. A ce stade, plus encore qu'au stade de l'adaptation, la personne va mettre en place un processus psychique pour se libérer de sa souffrance. Pour cette personne "tout ou presque est perdu et même le narcissisme (dans le sens de ce qui tient à l'estime de soi). C'est le stade où la souffrance empêche de souffrir (...). L'exclusion sociale se double d'une auto-exclusion psychique (...). La réappropriation sera longue et difficile (...). Ne pas connaître cette clinique de la désaffiliation et ses particularités peut mettre l'aidant en grande difficulté car il ne comprend pas ce qui se passe"²³.

Ces 3 phases peuvent se représenter sur un graphique très simplement.

²¹ F. Blondel, "Exclusion: les étapes de la désinsertion" in *Le journal des psychologues*, n°136, pp. 47 et ss., 4/1996.

S. Paugam parlera plutôt de 3 stades: fragile, assisté et marginalisé.

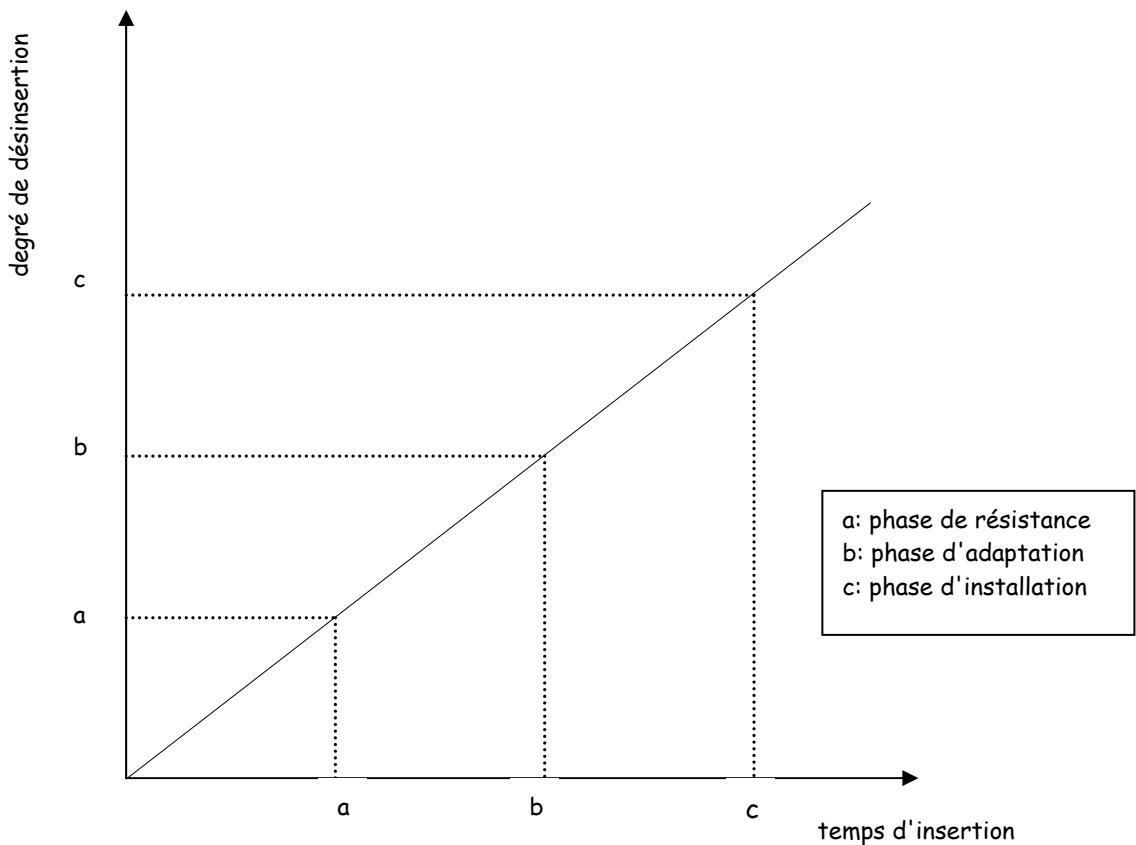
S. Paugam, *La disqualification sociale*, PUF, 1991.

Quant à J. Furtois, il parle plutôt d'un cycle transitionnel qui surgit après un bouleversement social (p.e. la perte d'un emploi). Une première phase correspond à un "coup de fouet" (cela correspond à la phase de résistance chez Blondel). Si cela n'est pas suivi d'une réussite alors suit une phase "choc", pessimiste (qui correspond aux phases 2 et 3).

J. Furtois, "Précarité et souffrance psychique", in *Revue Soins*, 9/1999.

²² M. Jacquemain, *La raison névrotique. Individualisme et société*, Labor/Espace de libertés (éd.), 2002, p. 24.

²³ J. Furtois, "Précarité et souffrance psychique", in *Revue Soins*, 9/1999.



Plus la personne présente un degré de désinsertion fort et plus il lui faudra du temps pour retrouver le chemin de l'emploi. C'est la raison pour laquelle accompagner très rapidement une personne qui vient d'entrer dans un processus d'exclusion a du sens. C'est dans son intérêt. Encore faut-il un suivi adapté à ses besoins.

Il faut dès lors comprendre qu'une politique d'insertion ne se construit pas sur des "y a qu'à ...", il faut prendre en compte le degré de désinsertion des personnes et leurs capacités²⁴.

Il n'empêche, le travail reste une valeur centrale pour les bénéficiaires, lorsque l'emploi existe et lorsqu'ils sont capables d'exercer cet emploi.

Il faut ajouter que les bénéficiaires souhaitent de la stabilité, ne plus avoir peur de demain, pouvoir faire des projets. Ils souhaitent bel et bien un contrat à durée indéterminée. Ils revendiquent de la continuité dans le contrat pour faire face à une vie toute en discontinuité²⁵.

La question de savoir si, au-delà d'un travail officiel qu'ils n'ont pas, les bénéficiaires recherchent un emploi ou s'ils préfèrent un travail au noir nous semble assez importante.

Sur l'ensemble des groupes, seuls 12 % des bénéficiaires ont un travail au noir. Très généralement, il s'agit d'un petit travail (quelques heures par semaine).

Par contre, ± 20 % aimeraient trouver un travail au noir. Cela leur permettrait de vivre un peu mieux. Mais la majorité de ces 20 % a trop peur de la dénonciation. Et perdre le peu qu'ils ont leur semble trop risqué.

²⁴ V. à ce sujet, R. Cherenti, *Revue Belge de la Sécurité Sociale*, 4^{ème} trimestre 2007.

²⁵ Lire à ce sujet A. Supiot (dir.), *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, Flammarion, 1999.

Selon eux, finalement, travailler quelques heures en noir est un geste de survie. "Moi, j'envisage de le faire. Mais ce n'est pas par choix, c'est par nécessité". La justification réside dans l'impossibilité qu'ils ont à nouer les deux bouts. "On pousse les gens à travailler au noir".

Pour certains, l'Etat est en cause. "L'Etat nous amène à travailler au noir. On dirait que ça les arrange".

Le travail au noir reste malgré tout, on s'en doute, très discret et si les bénéficiaires ont accepté d'en parler ouvertement avec nous (avec la garantie qu'aucune information individualisée ne soit donnée aux CPAS), ils n'en parlent, par contre, quasi jamais avec les travailleurs sociaux. "Quasi" car dans certains cas, ce travail au noir est une expérience valorisée pour la recherche d'un emploi, mais c'est rare. Et ajoutons que le travail est ce qu'ils recherchent. Sans le travail au noir si possible. Mais avec le travail au noir s'ils ne trouvent rien d'autre. Or, souvent, leur manque de qualifications, d'expériences ou de capacités les empêche de trouver un emploi par la voie officielle.

5.2. Le CPAS comme facteur d'accomplissement personnel

Le constat unanime est que les CPAS font de leur mieux avec leurs moyens limités. "Les CPAS sont des institutions de l'Etat et ne sont pas aimés par les citoyens. La société est comme ça. Elle aime pas qu'on ait des pauvres et dès lors on ne donne pas aux CPAS les moyens pour améliorer notre situation. C'est une question de moyens".

Dès lors, le CPAS ne peut résoudre en profondeur les problèmes sociaux des bénéficiaires. "Le CPAS arrive à résoudre les problèmes en surface". "Mais des fois, on souhaiterait quand même plus".

Bon nombre de bénéficiaires, à nouveau, sont critiques par rapport aux formations (en interne des fois ou en externe, c'est-à-dire en EFT, OISP, etc.). Pour eux, cela prolonge inutilement leur attente d'un emploi et ne leur apporte pas vraiment une plus-value. Soit ils se sentent prêts à l'emploi et ne comprennent pas ces démarches qui ne leur semblent pas utiles. Soit ils souhaitent une formation de qualité qui leur apporte une réelle plus-value. Pour cela ils revendiquent alors une formation plus pointue et surtout qualifiante.

C'est à peu près le constat que fait Denis Castra dans son étude sur les personnes précaires²⁶²⁷. Celui-ci met en lumière les faiblesses de nos dispositifs d'insertion (il ne parle pas des CPAS mais des dispositifs en général) et se demande si l'insertion plutôt qu'une affaire de public, ne serait pas une affaire de méthode? Or, trop souvent, les travailleurs sociaux ont des a priori sur les bénéficiaires dans 2 directions:

- alors que la finalité de l'insertion est l'autonomie, certains ont tendance à postuler l'existence de cette autonomie (or, c'est bien là où il faut en arriver ... avec une politique d'insertion);
- les personnes sont considérées comme "inemployables" et dès lors, les travailleurs sociaux ont tendance à les "préserver" de la réalité professionnelle ... et des fois contre leur demande.

²⁶ D. Castra, *L'insertion professionnelle des publics précarisés*, PUF, 2003.

²⁷ S. Xhauflaire, "Agent d'insertion: un métier à remettre sur le métier", in *CPAS Plus*, n° 04/2008.

Quant à la mise à l'emploi par le biais de l'art. 60 par. 7 ils estiment la mesure positive, cela leur donne une première expérience, mais, à leurs yeux, ça ne leur permet pas une stabilité de l'emploi. Or, ce qu'ils recherchent est bien d'abord une stabilité d'emploi. Par ailleurs, les bénéficiaires expliquent le cycle diabolique "revenu d'intégration -> art. 60 par. 7 -> chômage -> revenu d'intégration -> art. 60 par. 7". Cela n'est pas du tout ce qu'ils recherchent. Leur idéal est un travail à temps plein et un travail de qualité. Mais surtout un travail stable. Ils veulent vivre "normalement" et pour eux, seul un travail stable peut leur permettre cela.

Notons ici que des données statistiques existent²⁸. L'art. 60 par. 7 mène à une insertion durable dans 42 % des cas. On peut se montrer plus optimiste que les bénéficiaires sur ce sujet. Mais, ils ont raison, il y a 58 % de cas où l'insertion sur le marché de l'emploi n'est pas durable.

L'art. 61 par contre moins connu des bénéficiaires est celui qui mène avec le plus de chance à une stabilité d'emploi (dans 68 % des cas). C'est bien l'instrument à mettre en évidence.

Sans plus parler de mise à l'emploi directe, le système social (l'Etat social actif) mis en place dans notre société insère une injonction à l'emploi qui n'apporte pas nécessairement les résultats escomptés²⁹ et qui, surtout, transforme le welfare que nous connaissons en workfare³⁰ où l'exigence à l'emploi s'accompagne d'un risque de sanctions pour ceux qui ne parviennent pas à s'insérer professionnellement. L'idéologie dominante est bien celle-là. Et cela leur fait craindre le pire, même s'ils n'ont rien à se reprocher. L'unanimité des bénéficiaires éprouve une grande peur. *"On vit tous les jours avec la peur que le revenu d'intégration soit supprimé. A chaque lettre reçue, c'est la trouille". "Nous, on vit avec la peur permanente".*

Certains expriment une amertume par rapport au peu de considération que la société a pour les bénéficiaires ainsi que pour les CPAS, et regrettent le manque de prise en compte des problématiques sociales. *"En Belgique, il manque une conscience politique. On en a marre".*

A ce sujet, il y a une mise en garde assez forte exprimée dans certains groupes *"attention que les plus démunis ne se soulèvent un jour"*.

Il faut ici comprendre deux choses: les bénéficiaires estiment qu'il y a un manque de respect à leur égard et s'en montrent particulièrement fâchés. Il faut aussi comprendre que les bénéficiaires sont solidaires des CPAS et espèrent que l'inverse soit également vrai.

5.3. La participation culturelle

Beaucoup de bénéficiaires ignorent ce qu'est l'art. 27³¹ et s'ils sont intéressés par la culture, il y a une réticence à toucher par ce biais un domaine qui n'est à priori pas le leur. Comme si le fait d'être pauvre ou "en difficulté" ne les autorisait pas à avoir une occupation culturelle. Or, nous dit un bénéficiaire *"la culture n'est pas un droit mais une obligation"*.

²⁸ S. Lemaître, *Impacts des mesures d'insertion des CPAS wallons. Etude quantitative*.

²⁹ B. Dutrieux, "Autour du projet d'université d'été", in *CPAS Plus*, n° 6/7, 2008.

³⁰ Par workfare, il faut entendre la priorité absolue à l'emploi. L'aide sociale passe par la remise à l'emploi. La conséquence risque fort bien de culpabiliser ceux qui n'ont pas la capacité de travailler, et deuxième conséquence, cela oblige les personnes à accepter tout type d'emploi.

³¹ "L'art. 27" ce sont des asbl qui ont pour objectif de sensibiliser et faciliter l'accès à toute forme de culture pour les personnes en situation sociale ou économique difficile. Le nom fait référence à l'art. 27 de la déclaration universelle des droits de l'Homme qui dit que "Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. Chacun a droit à la protection des intérêts moraux et matériels découlant de toute production scientifique, littéraire ou artistique dont il est l'auteur.

Un bénéficiaire ouvre une revue et cite: "*la pauvreté culturelle est la forme d'exclusion la plus profonde. Elle touche l'être humain dans son être, dans sa dignité personnelle, dans sa signification pour autrui*"⁸². La personne nous offre ce magazine.

On l'a compris, il y a une réticence chez certains à "profiter" d'activités de l'esprit et du plaisir que cela pourrait leur procurer alors qu'ils n'ont pas d'emploi. Le non-emploi est comme une barrière psychologique infranchissable. En effet, il y aurait là comme une contradiction à se cultiver et n'avoir pas d'emploi: la culture, dans ce sens, peut alors paraître comme une activité dont on peut profiter lorsque l'on a une suffisante apparence professionnelle, sans quoi l'on passe vite pour un profiteur. On peut en conclure que c'est le regard de l'autre qui est en jeu dans la démarche culturelle.

C'est le regard réprobateur de l'autre qui empêche d'aller vers le plaisir culturel. D'ailleurs, toute notion de plaisir fait réagir. A leurs yeux, calqués sur les yeux des autres, quand on n'a pas de boulot c'est interdit d'avoir des moments de plaisir.

Cette image du plaisir interdit semble très forte. Pourtant les bénéficiaires ont très probablement raison à propos du regard de l'autre. Ce regard est inquisiteur et réprobateur. Les statistiques européennes³³ montrent assez clairement que le chômage passe pour une résultante de la paresse dans près de 18 % des cas. Ce regard sévère et culpabilisant est toujours là pour leur rappeler qu'en n'ayant pas d'emploi, il est indécent d'avoir des désirs ... y compris et peut-être surtout culturels. N'oublions pas ce "on se sent coupable" qu'ils portent en eux de manière permanente.

Mais ceci dit, de manière générale, la culture n'est pas dans leurs moyens ... "c'est beaucoup trop cher". Et, outre la barrière psychologique, la barrière financière est vécue comme inabordable car ces plaisirs culturels passent quand même après la nourriture, le logement ou le chauffage.

5.4. Leur avenir

C'est de toute évidence une question à la fois difficile et douloureuse.

Difficile parce qu'ils n'ont pas l'habitude de se projeter dans l'avenir. Vivre au jour le jour reste essentiel pour eux.

Douloureux car la projection dans le futur ne peut se faire qu'en acceptant la possibilité que la situation ne s'améliore pas, voire se dégrade, ce qu'ils ne veulent pas. Ils préfèrent donc ne pas se poser la question qu'ils craignent.

Néanmoins, hélas, les bénéficiaires ne voient pas la vie en couleur. Deux tiers d'entre eux pensent même que cela va aller de pire en pire. La peur ressurgit. Une peur constante. Tout fait peur. "Les CPAS vont finir par avoir trop de pauvres. Ils vont alors arrêter de nous aider". C'est une angoisse quotidienne, comme lorsque le facteur passe, comme lorsqu'ils doivent rencontrer le travailleur social. La peur guide leur vie.

Pour un autre, l'avenir risque de ressembler, pour eux, à ce qu'ils considèrent comme étant actuellement les "pires" qu'eux, c'est-à-dire ceux qui sont à la rue: "on va finir sur des cartons dans la rue".

"Moi, je vis dans une caravane et je vis dans l'incertitude. C'est atroce de ne pas savoir ce que je vais devenir. Atroce".

³² Magazine Reliure, n° 16, printemps-été 2006.

³³ Eurobaromètre, "Perception de la pauvreté" in *Economie et statistiques*, n° 383-384-385, 2005.

Et puis, l'élément optimal du pessimisme, c'est le coût de l'énergie: "*l'année prochaine ce sera pire que celle-ci parce que l'an prochain le mazout sera encore plus cher*".

Les seules à être un peu plus optimistes sont les jeunes femmes qui souhaitent avoir un enfant. Il nous faut néanmoins ici faire une remarque importante: pour bon nombre de jeunes femmes (surtout les très jeunes) le désir d'enfant "est une recherche illusoire d'un accomplissement de soi"³⁴. L'enfant vient alors comme "objet de réparation". "Leur vie n'est qu'une succession de manques qui va se traduire par un réflexe de survie: faire un enfant et vite, pour exister, pour réparer. L'illusion est à son paroxysme: l'enfant naît et subit lui aussi le manque, l'absence et les répétitions s'installent"³⁵. Nous ne voulons pas généraliser ce phénomène, mais il est très présent chez les très jeunes femmes à la recherche surtout d'une considération.

5.5. L'avenir de leur(s) enfant(s)

Chacun souhaite un avenir meilleur pour ses enfants, cela se concrétise par 3 axes:

- avoir un diplôme,
- avoir un travail ... dans n'importe quelle branche pourvu qu'il s'agisse d'un emploi fixe,
- avoir une vie plus facile.

"On vit pour eux et on veut que ce soit mieux pour eux". "Mieux pour eux" peut être lu comme "pas comme nous".

Ils disent tous que l'avenir de leurs enfants représente leur plus grande source d'inquiétude. Et tout est fait pour que l'enfant ait de meilleures chances. *"J'ai mis mon enfant à l'internat. Pas pour le punir, mais pour lui donner une chance de réussir"*. Cette dame éloigne son enfant d'elle car *"je n'ai pas le niveau suffisant pour l'aider"*. Elle place l'enfant en des mains plus aptes à lui offrir un avenir.

Hélas, après ces vœux d'avenir meilleurs et, des fois, des rêves pour leurs enfants, comme s'ils retombaient sur terre, les bénéficiaires quittent les aspects positifs. Le couperet tombe. *"Comme c'est parti là, ça va pas aller"*. *"On souhaite ça mais on n'y croit pas du tout. Ca va être encore plus compliqué pour eux"*. *"Ils iront au chômage, s'ils y ont droit"*.

Pourtant, ces déclarations leur font mal. Ils veulent voir leurs enfants s'en sortir.

Pour cela, 2 solutions:

- Que le bénéficiaire s'en sorte, lui, afin de donner un contexte plus favorable au jeune: *"il faut que je m'en sorte pour pas que mes enfants héritent de mes dettes"*. Ou cette femme qui refuse d'aller habiter dans un quartier où il y a des logements sociaux car elle se rend compte que ce serait une première concession qui l'entraînerait inévitablement dans une "installation". Elle préfère payer son logement plus cher et se sacrifier sur tout plutôt qu'entrer dans l'engrenage de "la pauvreté". Le contexte de vie est dès lors considéré comme étant essentiel pour ne pas sombrer. Un peu comme si c'était la pauvreté qui rendait pauvre, ou à tout le moins, qui pouvait créer les conditions de l'engrenage vers la pauvreté.
- Face à cette peur, les bénéficiaires veulent faire des propositions aux décideurs:
 - il faut que les pouvoirs publics donnent plus d'argent pour les maisons des jeunes,

³⁴ "Enfants sujets, parents objets" in *Le journal des psychologues*, n° 213, décembre 2003-janvier 2004.

³⁵ op.cit.

- il faut plus de moyens pour aider les jeunes à faire leurs devoirs,
- il faut aider les jeunes à avoir une bonne formation,
- il faut davantage aider les mères seules,
- il faut aider les parents, leur donner des conseils.

6. Divers

6.1. Projets et plaisirs

6.1.1. Les petits plaisirs

Nous avons interrogé les personnes pour savoir s'il leur arrivait de s'offrir des petits plaisirs. Même si la question est personnelle (c'est-à-dire liée à la personne à qui la question est posée), invariablement, les personnes qui ont des enfants ne peuvent imaginer s'offrir un plaisir. La souffrance de n'avoir rien à offrir aux enfants est telle que tout est concentré sur eux. Rien d'autre n'existe comme possibilité.

Dans tous les autres cas, nous devons constater que, les "petits plaisirs" restent à notre étonnement vraiment "petits". D'ailleurs la formulation est souvent "minimisante": "m'offrir une fois l'an un petit resto" ou "une fois de temps en temps, je bois un petit coup".

Chez beaucoup, un luxe serait de pouvoir s'offrir du Nutella, "du vrai". Cela peut paraître minime et de l'ordre de l'anecdote, mais cela correspond chez eux à une image de qualité à laquelle ils ne peuvent accéder.

Prendre l'air semble aussi être un désir fort. Mais toujours modestement:

- aller à la mer du Nord une fois par an.

Deux autres postes doivent être mentionnés encore:

- manger de la viande de qualité est un "extra" rêvé,
- s'acheter des vêtements ... dans une brocante ou un vêtement de marque (la marque Fila est citée). Notons qu'il y a chez les bénéficiaires une obsession des marques dans les vêtements, sans pour autant que cela soit des marques de luxe. Quitter les vêtements achetés sur le marché et avoir une apparence similaire à la moyenne est quelque chose d'essentiel ... ne pas se différencier par une apparence "inférieure" est un souci majeur. Par ailleurs, il s'agit également, par l'apparence, de garder sa place ... et celui qui ne peut pas tenir sa place n'a tout simplement pas sa place³⁶.

Mais quel que soit l'extra, la réalité revient vite à l'esprit. "Des fois, on a un peu d'argent en main et on se met à rêver de le dépenser, par exemple, pour acheter une machine à laver. Puis on se raisonne et on l'économise pour les coups durs".

"Il faut rester logique. Tu as déjà dur comme ça. Tu n'as pas les moyens. Que ce soit maintenant ou dans 6 mois, ce sera pareil et tu dois te faire une raison. Tu ne dois pas avoir envie de plaisir parce que tout ce que tu rêves ça croule".

C'est dans cette direction que s'exprime la majorité "on nous a sevrés du plaisir".

L'un avoue n'avoir pas les moyens pour un plaisir, mais une fois de temps en temps, il fait "un vol légal". "Je chaparde un livre, mais pas dans un magasin. Et puis un livre, c'est un vol noble". La culture est une noblesse et cette noblesse devrait être semble t-il davantage accessible à tous. En tout cas, il faut casser le mythe d'une culture qui serait un luxe et dont les moins nantis devraient se passer. C'est d'une certaine manière ce qui se passe en réalité: la culture passe pour secondaire par rapport au reste, par rapport à ce qui est vital.

Quoi qu'il en soit, il semble que les études récentes avalisent la "noblesse" de la culture du livre. Puisque pour sortir de la pauvreté, Gøsta Esping-Andersen constate que la compréhension écrite

³⁶ Ph. Guibert, A. Mergier, *Le descenseur social. Enquête sur les milieux populaires*, Plon, 2006.

des enfants s'améliore de 9 % lorsqu'il y a des livres chez les parents³⁷. Les livres sont dès lors indispensables (il y a bien évidemment un cumul de facteurs) dans une politique de lutte contre la pauvreté si l'on veut éviter les effets d'héritage social. Il y a là matière à réflexion pour les décideurs politiques car une politique de lutte contre la pauvreté doit être menée dans une perspective de long terme.

6.1.2. Les cadeaux aux enfants

Pour permettre aux enfants d'avoir un cadeau lors d'un anniversaire ou d'une fête, les personnes se sacrifient "j'économise des mois".

Pour acheter, ils comparent les prix dans tous les magasins, car même après avoir économisé, ils ont très peu à mettre. Quand les enfants sont petits, la technique qui sort du lot est d'acheter plusieurs petits cadeaux (articles de fêtes foraines) pour faire illusion, pour faire masse. "Mais cela ne marche que quand ils sont tout petits".

"Moi, je me prive de manger pour lui faire un cadeau".

"Le problème, ce sont les consoles de jeux. Tous les enfants en ont, alors les enfants en veulent. J'ai fait un prêt pour leur acheter. Mais après la console, il faut encore acheter les jeux".

On le voit, l'enfant est l'objet d'attention mais les moyens ne permettent pas de subvenir au désir (besoin) de leur apporter des petits plaisirs. "On ne donne jamais à nos enfants ce qu'ils méritent".

Pour beaucoup, face aux manques des enfants, il y a une obligation de dire "non". Et cela entraîne culpabilisation et tristesse. "Mon enfant a besoin d'un ordinateur, mais je ne peux pas le payer".

Face à la frustration de n'avoir pas l'objet désiré, certains enfants vont être tentés de voler. "Des fois les enfants se servent eux-mêmes. S'ils se font prendre, on nous accuse d'avoir failli à leur éducation alors que tout ça c'est juste parce qu'on n'a pas d'argent". Ce manque d'argent, au regard des demandes qui leur semblent légitimes de leurs enfants, est vécu comme une injustice profonde. Ils acceptent encore la "sentence" d'être dans une situation de manque, mais voir leurs enfants dans la même situation n'est pas acceptable. Là, pour eux, il y a injustice.

6.1.3. Si l'on donnait un budget pour un projet?

Ici, la question vise le groupe en entier. Quelle serait la destination d'un budget si l'ensemble du groupe avait la possibilité de mettre en place un projet?

Outre offrir des "petites" vacances aux enfants pour ceux qui en ont, il y a une unanimité pour passer un jour à la mer et en profiter pour aller manger des moules à midi.

Certains aimeraient une journée shopping.

Les plus hardis rêveraient d'une journée shopping à la mer avec un restaurant à midi pour manger des moules.

Quoi qu'il en soit, dans tous les cas, une partie du budget doit être consacrée à aider les gens dans le besoin. Aider ceux qui sont dans la rue. "Nous, on a été dans le besoin, on sait ce que c'est". La solidarité revient à nouveau. Il ne faut jamais oublier ceux qui sont dans le besoin, c'est le leitmotiv dans tous les groupes. C'est une générosité naturelle, spontanée et, nous semble-t-il, sincère qui semble fort éloignée de ce qui se passe généralement dans la société.

³⁷ G. Esping-Andersen, *Trois leçons sur l'Etat-providence*, Seuil et la République des idées, 2008, p. 82.

D'une manière générale, la société semble bien remettre en question la solidarité³⁸ qui était omniprésente dans les sociétés traditionnelles et qui perd de son ampleur (c'est un euphémisme) dans nos sociétés modernes au profit d'une logique individualiste où chacun entre en concurrence avec chacun.

Dans tous les groupes rencontrés, il demeure une solidarité réelle ou désirée. En effet, nous parlerons davantage du désir de solidarité car les bénéficiaires souffrent de ne pouvoir aider les plus pauvres qu'eux.

6.2. Vision sur les autres

6.2.1. Distinction pauvreté-richesse

Définir la pauvreté ou la richesse reste un exercice très difficile. Les bénéficiaires sont-ils pauvres? Ils ont tendance à penser qu'il y a des gens qui sont dans des situations pires que la leur. Dès lors, ce sont les personnes dans une situation "pire" qui sont considérées par les bénéficiaires comme pauvres. Certains d'entre les bénéficiaires, pour bien marquer la différence et pour chercher une "estime", vont même aller jusqu'à se considérer comme des "petits riches" par rapport à ceux qui sont "pires".

Greenwald³⁹ a montré que les individus ont souvent tendance à déformer la réalité lorsqu'il s'agit de porter un regard sur soi. Ils ont tendance à se valoriser de 3 façons:

- l'égocentration c'est-à-dire la tendance à s'attribuer plus de responsabilités qu'on en a réellement;
- la bénéficiense c'est-à-dire rejeter nos échecs sur les autres (on peut d'ailleurs voir ici une similitude forte avec le "détournement du discrédit" de Paugam⁴⁰);
- le conservatisme, c'est-à-dire sélectionner les informations qui vont plutôt dans notre sens.

On peut lire également dans cette façon de se présenter comme un mécanisme de déni qu'explique Freud et qui vise au refus d'une réalité perçue comme traumatisante. Ici, on se rend vite compte que l'on n'a pas à faire à des "petits riches" mais à des personnes ayant véritablement des difficultés à boucler les fins de mois.

Dès lors, lorsqu'on revient sur la pauvreté en demandant qui est pauvre, la réponse se fait en deux temps. Dans un premier temps "*les pauvres, ce sont ceux qui mendient*". Mais après des échanges dans le groupe, une autre définition se fait jour: "*les pauvres, ce sont ceux qui mendient, mais aussi ceux qui ont du mal à boucler les fins de mois*". Le concept s'élargit dès lors fortement et, sans le dire, ils s'y incluent finalement aussi.

Définir la richesse n'est pas beaucoup plus facile que définir la pauvreté. Mais s'il est difficile pour tout un chacun de la définir, les bénéficiaires ont tendance à la chiffrer assez rapidement. Etre riche, pour la plupart, c'est gagner au moins 3 000 € par mois (net). Un seul groupe se différencie. Ils ont vu une émission TV sur la jet-set. Dès lors, pour eux, les riches, les vrais, ont au moins 15 000 € par mois. Mais la majorité reste à 3 000 € et a du mal à croire que certaines

³⁸ V. D. Vrancken, *Le crépuscule du social*, Labor, 2002.

³⁹ A. G. Greenwald, "The totalitarian ego: fabrication and revision of personal history" in *American Psychologist*, n°35, 1980.

⁴⁰ V. point 9.

personnes gagnent au moins 10 000 € par mois. On atteint là des chiffres qui leur semblent surréalistes tant ils sont éloignés de leur quotidien.

6.2.2. Les signes extérieurs de richesse

Au-delà de l'énoncé d'un chiffre, il nous semblait intéressant de tenter de rendre perceptible la richesse et ainsi mesurer où se situe la différence avec la situation vécue des bénéficiaires.

Outre les biens matériels (une grosse voiture, une belle maison, de beaux vêtements, etc.), on peut, selon les bénéficiaires, reconnaître un riche au fait qu'il ne calcule pas pour acheter. Plus précisément encore "*le riche, c'est celui qui fait ses courses sans une liste d'achat*". Cette phrase peut sembler fort anecdotique, pourtant elle a tout de suite évoqué quelque chose chez les bénéficiaires, comme une évidence qui surgit par revers: le pauvre doit toujours faire ses courses avec une liste pour être certain de ne pas dépasser son budget et pour être certain de ne pas se laisser tenter.

Cette question nous a permis de mieux saisir, par cette technique du renversement, ce qui touche les bénéficiaires dans leur situation. On peut dès lors dire que le pauvre c'est:

- "*celui qui n'a pas le moral et ça se voit*";
- "*ceux qui n'ont pas de voiture, qui ont un logement pourri, des vêtements achetés au marché et qui ne mangent pas à leur faim*";
- "*regarder à tous les prix, toujours comparer, compter ses pièces, aller au Lidl et Aldi, ...*";
- "*tu vois un pauvre à son chariot dans le magasin ... il peut rien se payer*".

On peut estimer que ce sont là les signes les plus marquants de la pauvreté: ne pas pouvoir acheter. Or, nous sommes dans une société de consommation qui fait de celui qui peut acheter le nouveau héros des temps modernes. A l'inverse, celui qui ne peut pas acheter n'est rien. Il ne compte plus.

Remarquons aussi que le pauvre "*n'a pas le moral et cela se voit*". Le pauvre ne peut pas être dans l'ostentation. Il ne peut pas mimer le bonheur ou le bien-être. Le pauvre se contente d'être mal et il semble au bénéficiaire que quoi qu'il fasse pour le cacher, la pauvreté reste un stigmate visible..

Dès lors, les pauvres préfèrent ne pas se montrer. Cette remarque sur l'apparence est importante. La pauvreté est un stigmate, c'est une cicatrice sur un visage, visible par tous et impossible à dissimuler. Face à la pauvreté, les bénéficiaires ressentent cette marque comme la traduction visible de leur "*mal vivre*". Ce mal-être est si fort qu'il ne peut pas être tenu secret. Il semble si visible qu'on ne peut faire semblant de l'oublier ... et on ne peut plus mentir ou se mentir. La pauvreté est bien là, au vu et au su de tous.

Beaucoup mettent en avant la nourriture. Le pauvre ne mange pas de la qualité. Le pauvre doit se passer de certains repas.

Quelquefois, la pauvreté semble même être un concept dépassé, trop éloigné de la réalité vécue. Le concept matériel de pauvreté n'existe plus. Il perd de sa pertinence face à la violence du quotidien.

"Moi, je ne suis pas pauvre, je suis malheureuse".

On rejoint ici celui qui n'a pas le moral. L'évidence est que la pauvreté détruit les gens. Et cette destruction peut être définie comme une humiliation subie, une de trop. La comparaison est peut-être trop catégorique mais on peut songer ici au concept de "société indécente" de Margalit⁴¹. La

⁴¹ A. Margalit, *La société décente*, Flammarion, 2007.

société qui sait des situations d'humiliation et n'y remédie pas peut être considérée, selon cet auteur, comme une société indécente.

6.2.3. Le regard porté sur les autres

Les regards portés sur les "plus riches" sont différents selon les personnes et selon les groupes, mais ils ne sont jamais agressifs. Il y a souvent même une compréhension: "si on a fait des études, c'est justifié qu'on gagne plus d'argent".

"Il ne faut pas les envier, ils sont plus intelligents et sont arrivés à leurs fins. Mais des fois aux dépends des autres".

Souvent, c'est le courage d'avoir fait des études qui est mis en avant. Encore faut-il savoir se les payer. "Les études, ça rapporte ... après. Mais au début, ça te ruine".

On peut donc voir de la valorisation liée à la richesse: courage, efforts, études, travail ... La richesse n'est pas considérée comme "innée" ou "héritée", elle est prise sous l'angle de l'acquisition et elle est liée à des compétences ou des efforts. En quelque sorte, elle est un résultat et une récompense. Il n'y a donc ni agressivité ni animosité envers les riches.

Par contre, il y a une chose qui est peu appréciée, ce sont ceux qui ont une richesse ostentatoire. "Quand t'es riche, tant mieux, mais tu n'as pas besoin de t'en vanter près de ceux qui n'ont rien". Le ton se fait différent quand la richesse se fait arrogante. Là, elle n'est pas appréciée. Elle est même rejetée. On passe de la compréhension à l'inacceptable.

On peut dire alors comme Paugam: "Les pauvres pardonnent facilement aux riches d'être riches. Ils ne pardonnent pas facilement que les riches les humilient"⁴².

Puis, sur un ton peut-être plus moqueur, certaines différences sont mises sur la table:

"Ce que j'aime pas dans la mentalité des riches, c'est qu'ils ont des maladies de luxe. Ils se plaignent d'un rhume et toi t'es K.O. et tu dois montrer que tu peux encore redresser la tête".

Le constat est amer pour notre société d'hyperconsommation: "il existe une maladie de l'abondance".

Et finalement on en revient à la "sagesse populaire", "ces gens-là ne sont pas plus heureux parce qu'ils sont riches".

L'argent ne fait pas le bonheur (... des pauvres, ajoutait Coluche)! Ce dicton populaire revient en leitmotiv. Les plus pauvres n'envient pas les riches. Ils n'envient pas le luxe. Ils sont davantage attirés par "vivre bien".

De manière générale, on peut dire que les riches ne sont pas méprisés ou enviés mais certains riches sont humiliants par leurs propos ou leur comportement. Et c'est là que les moins nantis réagissent. C'est une limite qu'ils n'acceptent pas de voir passer. La richesse des uns ne doit pas conduire à l'humiliation des autres. Margalit⁴³, nous l'avons déjà cité, établit une distinction intéressante entre une société civilisée et une société décente. Les premières concerneraient plutôt la population, les secondes les institutions. Une société civilisée serait une société où les membres ne s'humilient pas les uns les autres. Une société décente serait une société où les institutions n'humilient pas les membres. Certains riches n'ont pas un comportement civilisé.

⁴² S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, PUF, janvier 2007.

⁴³ A. Margalit, *La société décente*, Flammarion, 2007.

Il faut relever ici un aspect particulier et interpellant: les bénéficiaires sont très nombreux à assimiler richesse et politique. En effet, lorsque l'on parle de richesse, des clichés se font jour: une grosse voiture, un costume, un chauffeur, des études, de bons parleurs, etc.

Les hommes politiques remplissent donc tous les ingrédients apparents (selon le cliché) de la richesse. Ajoutons à cela l'idée répandue qu'il y a des "affaires", c'est-à-dire des choses pas nettes et toujours financières dont on ne sait qu'une petite partie et où trempent les hommes politiques. Il y a là beaucoup d'idées fausses, mais elles sont tenaces et amoindrissent d'autant le politique et, ce faisant, la politique.

Il peut être surprenant, dans le même ordre d'idée, que le gros financier, le grand patron, le banquier ne soient pas relevés spontanément comme l'image de représentation des riches. Spontanément la richesse est, pour eux, liée aux "hommes politiques". Probablement parce qu'il y a là une image de "pouvoir" qui peut laisser à penser que l'homme politique a en main les outils de la maîtrise politique, économique et sociale. Dès lors, s'ils n'utilisent pas ces capacités pour résoudre le problème de la pauvreté, ce qui touche en premier les bénéficiaires, c'est qu'ils utilisent ce pouvoir à d'autres choses et, probablement selon eux, à faire leur richesse. Ressurgissent ici les théories du complot dont nous reparlerons dans le point politique.

6.3. Vision sur la société

6.3.1. La conscience politique

La conscience politique semble se nourrir du manque de considération que nous avons évoqué. "On ne peut plus parler de société. Une société c'est des individus qui sont ensemble. Or, il n'y a plus d'entraide. C'est chacun pour soi et chacun ses problèmes. Nous sommes individualistes". Ils y voient une société où s'opposent les personnes, où elles deviennent concurrentes les unes des autres.

Cette concurrence, par nature, oppose plutôt qu'elle n'unit. Cela n'encourage certainement pas la reconnaissance, l'entraide, la solidarité.

"On nous donne tout juste pour vivre ... juste pour qu'on la ferme".

"C'est pour ça qu'ils ont inventé la télévision. Ils ont d'ailleurs supprimé la taxe pour être certains qu'on la regarde tous. Ainsi, on ne se parle plus et on s'endort tous".

La conscience peut aussi devenir un désir d'action: "on nous donne des miettes, mais bientôt on n'aura plus rien à perdre". N'avoir plus rien à perdre est, pour certains, synonyme d'actions et de revendications.

Tout comme certains bénéficiaires voyaient dans la télévision un instrument d'aliénation évident, certains voient dans les problèmes politiques actuels mis en évidence par les médias une instrumentalisation idéologique: "il n'y a plus de conscience politique. On nous occupe avec les problèmes entre Wallons et Flamands ... ainsi on ne s'occupe pas de vrais problèmes, on ne s'occupe pas de la pauvreté". Et les bénéficiaires regrettent que les citoyens se laissent "berner par les berceuses médiatiques".

Certains ont une approche politique qui peut paraître assez paradoxale, c'est-à-dire qu'ils n'attendent plus rien des politiques, mais demandent à ce que les politiques s'occupent de la pauvreté.

On peut dire que la lutte contre la pauvreté semble être un thème majeur pour eux, ce qui n'a rien d'étonnant bien sûr puisqu'ils la vivent et la subissent au quotidien.

Hélas cependant, la question de la conscience politique a dû être retirée assez rapidement dans plusieurs groupes sous peine de prendre la forme d'un défouloir irrationnel où resurgissait invariablement la théorie du complot⁴⁴ c'est-à-dire une conspiration des hommes politiques contre la société.

Plus fondamentalement, les personnes qui ont une approche politique réfléchissent et analysent la pauvreté: "le vrai problème des pauvres, c'est qu'ils ne se tiennent pas la main".

Cette analyse peut à certain moment prendre la forme d'un slogan: "nous ne sommes rien. Soyons tout". Cette affirmation n'est pas contradictoire avec leur profonde solidarité. Ils sont, en effet, solidaires mais pour l'instant pas unis dans leurs revendications ou leurs constats.

Nous pensons qu'il y a là une force politique et sociale qu'il ne faut pas négliger. La plupart des bénéficiaires, même s'ils n'ont pas à proprement parler une conscience politique, ont une lucidité qui peut paraître surprenante. Ils savent où ils sont. Ils savent pourquoi ils sont là. Ils savent ce que l'on fait pour eux et ce que l'on ne fait pas. Ils en parlent simplement, avec leurs mots, mais ils peuvent faire preuve d'une bonne connaissance du monde social et politique qui les entoure. Ce que recherchent les bénéficiaires c'est d'être compris et respectés. Et que l'on mène une véritable politique sociale.

Finalement, avec ironie, les bénéficiaires estiment qu'il serait bon, pour qu'ils se rendent vraiment compte de la situation, que les ministres aient durant un mois leur seul revenu d'insertion pour vivre. Mais, y resongeant, finalement, ils estiment que ce serait trop cruel de leur infliger ça. "Bon, qu'ils le fassent une journée déjà".

6.3.2. La vie idéale

La vie idéale est difficile à imaginer lorsqu'on part de presque rien et que l'on vit au jour le jour, cependant on peut dire que l'idéal repose sur:

- avoir un travail et, précision est donnée sur le fait que l'idéal est d'avoir un contrat à durée illimitée, car ce qui est recherché est une stabilité;
- avoir une maison, c'est-à-dire un endroit stable et chaleureux;
- lorsqu'ils ont des enfants, l'idéal est pour eux de bien manger à leur faim, de bien les habiller, ... "bien vivre";
- ne pas devoir toujours avoir peur de demain;
- ne pas avoir de dettes, "pour moi, l'idéal c'est de ne pas être préoccupé par des problèmes d'argent car cela nuit à la santé";
- avoir une voiture (la nécessité d'être plus mobile).

Il est important de remarquer qu'aucun intervenant n'a d'idéal exorbitant ... aucun n'a un idéal de luxe ou de richesse. L'idéal, pour eux, c'est d'être dans la moyenne. C'est de vivre une vie "normale", "moyenne", sans honte, sans peur, sans se cacher. Une vie qui ne serait plus caractérisée par des "sans".

⁴⁴ Pour plus d'informations sur ce concept, voir M. Jacqueman, J. Jamin, *L'histoire que nous faisons. Contre les théories de la manipulation*, Espace de Libertés, 2008.

6.3.3. Un message à faire passer?

Tout d'abord, les personnes croisées ont insisté pour remercier la Fédération des CPAS de leur avoir donné la parole et d'avoir écouté cette parole⁴⁵. La chose peut nous sembler banale, elle ne l'est pas du tout. Les bénéficiaires sont écoutés par les travailleurs sociaux dans le cadre professionnel. Ici, on les sortait de leur cadre habituel pour être partie intégrante de "l'opinion publique". Les personnes exposaient leurs problèmes, leurs désirs, leurs manques, leurs rêves, etc. Elles s'en montrent reconnaissantes car c'est une valorisation de leur parole. Une parole enfin valorisée qui devient valorisante.

L'essence de la démocratie n'est-elle pas d'accomplir la parole⁴⁶? Si comme nous le pensons la seule réponse possible est affirmative alors la lutte contre la pauvreté est une politique qui doit passer par la parole ... parler et écouter.

La première chose qui est mise en valeur c'est leur désir d'être respectés et leur souhait d'être regardés en fonction de ce qu'ils sont et non plus en fonction de ce qu'ils n'ont pas.

Les bénéficiaires manifestent un désir de justice assez prononcé et, assez étonnamment, un désir de solidarité. Or, la littérature sociologique montre plutôt que l'expérience de la galère rend particulièrement difficile un esprit collectif et contribue plutôt à rendre les personnes individualistes⁴⁷.

Plus concrètement sur le message politique à faire passer, les bénéficiaires sont demandeurs d'une revalorisation de leurs allocations et, sans prononcer le terme, font également référence aux pièges à l'emploi⁴⁸. Il faut en effet selon eux augmenter les salaires également. Ce qui entre parfaitement dans la logique de la lutte contre les pièges à l'emploi.

On peut enfin s'étonner d'une idéologie néolibérale⁴⁹ qui traverse en lame de fond la plupart des prises de parole dans les groupes. Cela se marque particulièrement sur trois points:

- Le dénigrement des hommes et femmes politiques, considérés trop souvent comme des personnes dépourvues d'une vision sociale et d'un intérêt général.
D'ailleurs, comme nous l'avons vu, très souvent les riches, à leurs yeux, ne sont pas en premiers les patrons, les financiers, ... mais bien les "politiques". Et ceux-ci ne seraient motivés que par l'intérêt personnel ou celui de "leur caste" (les riches): "*les hommes politiques connaissent notre situation, mais ils s'en foutent*". "*Les politiques nous endorment avec la peur*". Sans compter les assimilations peu flatteuses entre le monde politique et "le monde de la magouille".
- L'Etat qui est tenu responsable de tous les problèmes. Rappelons-nous ici de la célèbre phrase de Ronald Reagan: "*l'Etat n'est plus une solution, il est le problème*".
Cet Etat qui apparaît à leurs yeux comme pour une grosse machine écrasante et gaspillante qui, dans son gaspillage, oublie les plus démunis.
- Les bénéficiaires demandent que les politiques diminuent les impôts. C'est d'autant plus étonnant qu'ils n'en paient pas ou pratiquement pas. Le courant idéologique les entraîne

⁴⁵ Ces remerciements vont en premier à Sandrine Xhauflaire qui a rencontré les bénéficiaires sur le terrain.

⁴⁶ V. Lemmens cité dans "Pour sortir de l'exclusion", *Actes du colloque*, Charleroi, 11/2000.

⁴⁷ V. à ce sujet F. Dubet, *Sociologie de l'expérience*, Seuil, 1994.

⁴⁸ V. à ce sujet l'étude de la Fédération des CPAS, *Analyse 2008 des pièges à l'emploi*, décembre 2007.

⁴⁹ Nous ne parlons pas ici de partis politiques mais d'une idéologie qui traverse tous les courants de pensée, à droite, à gauche, chez les nantis comme chez les personnes sans moyens.

(pas tous mais une majorité) à demander là ce qui semble être le courant porteur de l'ensemble de la société. Puis, dans un deuxième temps, après réflexion, ils se rendent compte que moins d'impôt c'est aussi moins de moyens pour les pouvoirs publics et dès lors un risque de voir leurs allocations diminuer. Ils finissent par s'éloigner de cette demande en faisant plutôt un appel à l'aide: "*SOS, aidez-nous, on est dans la misère*". Ils terminent à nouveau par une mise en garde: "*on n'a que des miettes et on n'a plus rien à perdre. Aidez-nous sinon on va finir par se révolter*".

Cela n'est pourtant pas le message essentiel qu'ils souhaitent faire passer. Pour eux, le message primordial à faire passer est celui de la justice et de la solidarité. Et s'il fallait résumer ce message, ils estiment pouvoir le résumer d'une manière très simple: "aimons-nous".

Pour expliquer ce dénigrement et cet alignement avec les théories néolibérales (Bourdieu parlerait davantage de la théorie des dominants), Weber disait que les dominants ont toujours besoin d'une "théodicee de leurs priviléges", c'est-à-dire d'une justification théorique du fait qu'ils sont privilégiés⁵⁰.

Pierre Bourdieu ajoute que cette théorie est bien évidemment acceptée par les dominants mais aussi par les dominés. C'est bien ce que l'on constate dans ce chapitre. Par ailleurs, souvenons-nous que les bénéficiaires justifiaient qu'il y ait des personnes riches par le fait qu'elles ont fait des études, elles ont du courage, font des efforts, ... (cf. point 6.2.3.). La boucle se boucle. Si ce n'est qu'ici ils finissent par vivre mal cette domination ou plutôt cette mise en situation basse.

⁵⁰ Cité chez P. Bourdieu, *Contre-feux, Raisons d'agir* (éd.), 1998.

IV. CONCLUSION

Qu'avons-nous appris par rapport à l'analyse des besoins de Maslow que nous prenions comme référence pour porter notre regard sur la situation des bénéficiaires?

1. Les besoins physiologiques

Les bénéficiaires doivent se restreindre sur tous les postes de consommation, y compris sur la nourriture, et cela de 2 manières différentes. Qualitativement et quantitativement. Quantitativement, ils ne mangent pas toujours à leur faim. Qualitativement, on peut estimer qu'ils n'achètent que les biens les plus abordables sur le marché. Au risque des fois d'aller vers des carences nutritionnelles graves.

Peu de bénéficiaires, également, ont les moyens de se chauffer en suffisance. L'hiver est bien décrit comme une période de misère, et le chauffage est devenu un luxe difficile à assumer.

D'une manière générale, on ne peut évidemment pas estimer que le besoin physiologique soit véritablement rencontré. Loin s'en faut.

2. Les besoins de sécurité

Les bénéficiaires sont en permanence dans la peur. La peur de perdre leurs maigres ressources, la peur de l'avenir, la peur de leur quotidien, la peur pour leurs enfants. Le stress est un compagnon de vie permanent et détricote sans aucun doute leur santé psychologique. Leur "bien-être" en est fort affecté.

Si la sécurité morale n'est pas présente, la sécurité physique fait, elle aussi, régulièrement défaut. Des soins de base sont postposés; les bénéficiaires ont une mauvaise alimentation qui risque d'atteindre à terme leur santé générale.

Le besoin de sécurité n'est dès lors que partiellement rencontré par le revenu d'intégration.

3. Les besoins de reconnaissance

Les bénéficiaires se coupent de leurs attaches par honte ou par manque de moyens. Il faut des moyens pour recevoir un ami chez soi, ne serait-ce que pour offrir un verre. Il faut par ailleurs aussi savoir surmonter la honte de présenter son habitat quand celui-ci est à la limite de l'insalubrité.

On peut dire que l'amitié se dissout dans la pauvreté et que la solitude devient la règle de vie.

La reconnaissance est un besoin dont les plus pauvres sont peu pourvus.

4. Les besoins d'estime

Il semble difficile d'avoir de l'estime pour soi face au regard désapprobateur des autres. Taylor⁵¹ décrit bien comment la négation ou l'humiliation de l'autre peut asseoir un sentiment d'infériorité durable.

L'estime n'est pas présente au quotidien. Qu'il s'agisse de l'estime que l'on se porte ou qu'il s'agisse de l'estime que portent sur nous les autres. Et ce déficit est parmi les plus "dégradants".

5. Les besoins d'accomplissement

Difficile de trouver une forme d'accomplissement dans le cas des bénéficiaires. Il semble que la façon de vivre favorise (ou oblige) le "au jour le jour" sans possibilité de perspectives de moyen ou long terme.

L'envie de travailler est présente mais les opportunités pas faciles à trouver ... Les conditions du marché ne sont certainement pas optimales, la désinsertion subie par les bénéficiaires est souvent assez forte (et nous avons vu pourquoi), leurs compétences professionnelles limitées, la "mésestime" est lourde et, si la société a mis ces personnes de côté, un sentiment d'infériorité persistant est né et celui-ci immobilise souvent ces personnes au point qu'il leur est difficile de trouver la voie de l'épanouissement.

La difficulté, la précarité, la pauvreté ou la misère (peu importe le terme employé) est bien un phénomène de relégation. Les personnes sont au banc de la société et une fracture sociale profonde limite les possibilités pour eux de revenir dans la société, c'est-à-dire dans la moyenne. Or, c'est bien là leur volonté: être dans la moyenne, ne plus subir la "différence par le bas".

.....

Au terme de cette étude, nous devons, c'est la moindre des choses, rendre la parole aux bénéficiaires pour conclure. "Une société c'est des individus qui sont ensemble" nous disent-ils ... cet "être ensemble", ce besoin de rompre avec l'individualisme est ce qui les porte.

Nous disions dans l'introduction que l'état de santé d'une société se mesurait à partir de ses éléments les plus faibles. Si tel est le cas, notre société est en mauvaise santé sociale et il est temps de la soigner.

Mais gageons, comme l'entend Albert Hirschman⁵², qu'après une phase d'investissement dans la recherche du bonheur privé, notamment par la consommation, soldée par un échec et une insatisfaction générale (nous l'avons bien vu dans la partie 1), il pourrait s'en suivre une phase d'investissement dans la recherche de l'action publique et collective. Il s'agirait alors de sortir de l'insatisfaction qu'engendre la spirale de la consommation privée pour investir l'intérêt général, ce qui semble s'amorcer ici.

⁵¹ Ch. Taylor, *Multiculturalisme. Différence et démocratie*, Aubier, 1994.

⁵² A. O. Hirschman, *Bonheur privé, action publique*, Fayard, 1983.

En effet, nous l'avons vu tout au long de cette étude, les bénéficiaires montrent une constance dans le désir de solidarité, mais aussi de justice, de respect et d'esprit plus collectif, dénonçant l'individualisme et espérant qu'au moins entre bénéficiaires il puisse y avoir une réelle prise de conscience: "*le vrai problème des pauvres c'est qu'ils ne se tiennent pas la main*".

Ce besoin de "collectif" c'est ce qui fait société, c'est le fait de bénéficier d'un contexte de vie agréable et stimulant, c'est le fait d'avoir une politique sociale qui puisse aider les plus démunis, c'est le fait d'avoir une organisation juridique qui règle les échanges (y compris financiers), c'est le fait d'avoir une morale et une éthique partagée, c'est aussi le fait d'avoir "la continuité temporelle d'une culture". Bref, ce "collectif" tant recherché par les précaires c'est qu'il y ait finalement un monde commun⁵³.

Quelle que soit la politique choisie, elle ne pourra se faire sans les CPAS. Et ceux-ci ne pourront agir sans moyens supplémentaires.

Mais surtout, et avant tout, il nous semble qu'aucune politique ne sera pertinente si elle ne rend pas la parole aux bénéficiaires. En effet ceux-ci souffrent d'être des "éternels débiteurs qui ne peuvent jamais donner"⁵⁴. Les bénéficiaires veulent un mouvement double: recevoir et être reçu. C'est ce qui doit inspirer nos politiques.

"Les pauvres ne seraient alors plus objets de pitié et d'assistance mais sujets d'une parole prise au sérieux, acteurs de leur histoire et des choix les concernant"⁵⁵.

Il faut dès lors un débat public, global (et non plus segmenté entre la santé, le logement, l'action sociale, l'intégration, etc.) en donnant la parole aux bénéficiaires et aux CPAS.

Si, comme nous le pensons, la démocratie c'est d'accomplir la parole⁵⁶, alors il faut commencer par écouter cette parole.

⁵³ Sur ce point, voir F. Flahault, *Le paradoxe de Robinson. Capitalisme et société*, Arthème Fayard, 2005, p. 126.

⁵⁴ C. et M. Collard-Gambiez, *Et si les pauvres nous humanisaient ...*, Arthème Fayard, 2004, p. 128.

⁵⁵ op.cit., p. 120.

⁵⁶ V. Lemmens cité dans "Pour sortir de l'exclusion", *Actes du colloque*, Charleroi, 11/2000.

TABLE DES MATIERES

<u>REMERCIEMENTS</u>	3
<u>I. LA METHODOLOGIE</u>	5
<u>II. INTRODUCTION</u>	6
<u>III. LA PAROLE AUX BENEFICIAIRES</u>	8
1. Les besoins physiologiques	8
1.1. <i>Les besoins premiers non rencontrés</i>	8
1.2. <i>Les priorités</i>	9
1.2.1. <i>Lorsqu'ils ont des enfants</i>	9
1.2.2. <i>Pour tous</i>	10
1.2.3. <i>Particularité</i>	10
1.2.4. <i>Un désir de solidarité</i>	10
1.3. <i>Les restos du cœur ou autre association de type banque alimentaire</i>	10
1.3.1. <i>Les restos du cœur</i>	10
1.3.2. <i>Les colis alimentaires</i>	11
2. Les besoins de sécurité	12
2.1. <i>Vivre dignement</i>	12
3. <i>Les besoins de reconnaissance</i>	15
3.1. <i>Premier accueil au CPAS</i>	15
3.2. <i>Evolution de l'accueil au cours du temps dans les CPAS</i>	16
3.3. <i>Le temps accordé par les travailleurs sociaux</i>	17
3.4. <i>La considération par la société</i>	17
3.5. <i>Les liens familiaux et les amis</i>	18
3.6. <i>La rencontre avec autrui</i>	18
3.7. <i>Pour compter, faut-il se raconter?</i>	19
4. Les besoins d'estime	21
4.1. <i>L'estime de soi</i>	21
4.2. <i>Victime ou coupable?</i>	21
5. Les besoins d'accomplissement personnel	23
5.1. <i>Le travail et le travail au noir</i>	23
5.2. <i>Le CPAS comme facteur d'accomplissement personnel</i>	25
5.3. <i>La participation culturelle</i>	26
5.4. <i>Leur avenir</i>	27
5.5. <i>L'avenir de leur(s) enfant(s)</i>	28

6. Divers	30
6.1. <i>Projets et plaisirs</i>	30
6.1.1. <i>Les petits plaisirs</i>	30
6.1.2. <i>Les cadeaux aux enfants</i>	31
6.1.3. <i>Si l'on donnait un budget pour un projet?</i>	31
6.2. <i>Vision sur les autres</i>	32
6.2.1. <i>Distinction pauvreté-richesse</i>	32
6.2.2. <i>Les signes extérieurs de richesse</i>	33
6.2.3. <i>Le regard porté sur les autres</i>	34
6.3. <i>Vision sur la société</i>	35
6.3.1. <i>La conscience politique</i>	35
6.3.2. <i>La vie idéale</i>	36
6.3.3. <i>Un message à faire passer?</i>	37
IV. CONCLUSION	39
1. <i>Les besoins physiologiques</i>	39
2. <i>Les besoins de sécurité</i>	39
3. <i>Les besoins de reconnaissance</i>	39
4. <i>Les besoins d'estime</i>	40
5. <i>Les besoins d'accomplissement</i>	40