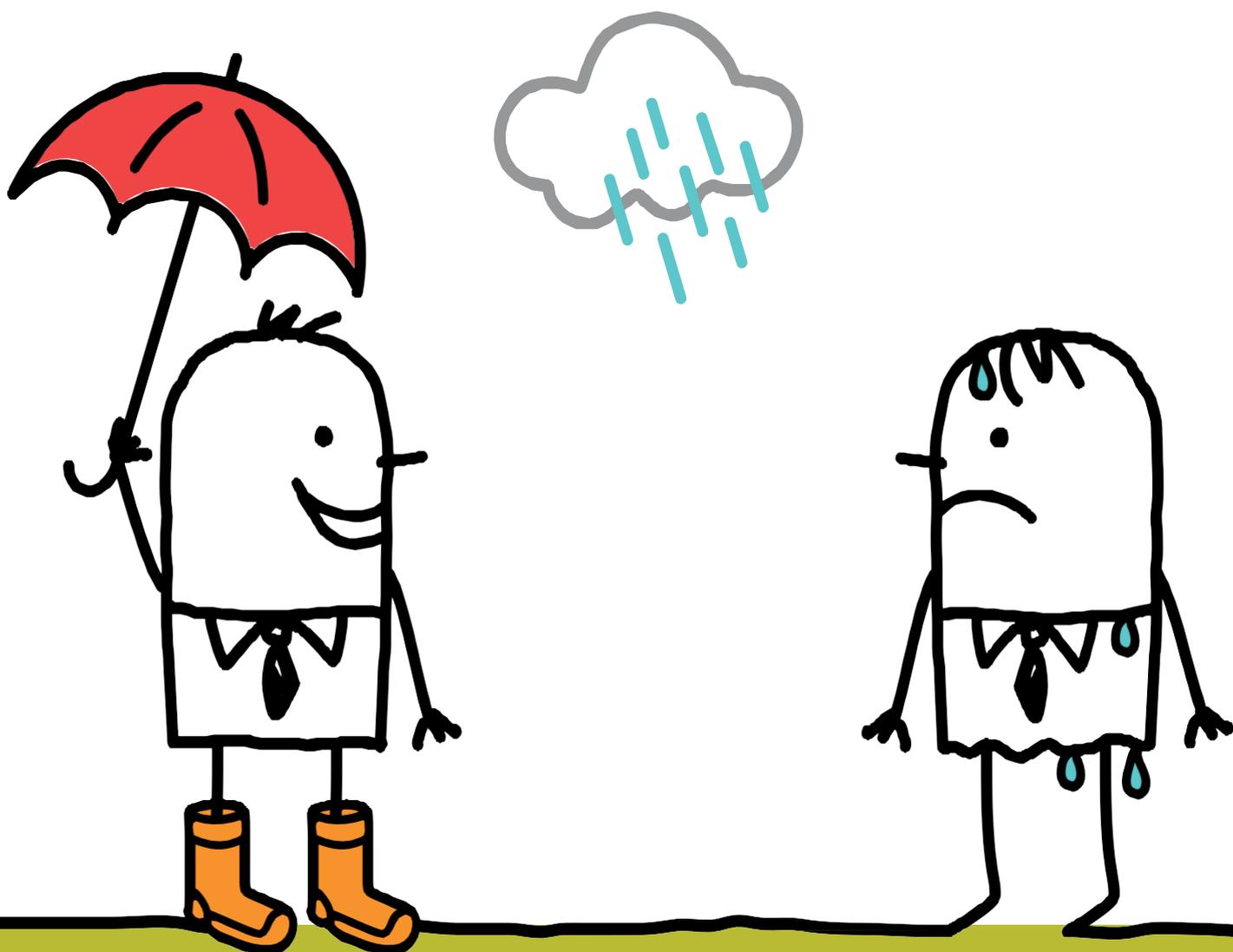


# Droits & **"NON TAKE-UP"**

Manuel didactique



## Colophon:

- Auteur : Dr. Carmen Mathijssen
- Remerciements à tous les participants aux tables rondes pour leurs apports durant la séance de test
- Remerciements particuliers à Carmen de Crombrugghe, Henk Van Hootegem, Françoise De Boe et Nicole Vanhoucke
- Mise en page : Raf Berckmans
- Photo de couverture extraite de la vidéo, avec nos remerciements à Alain Laurent de Média Animation asbl
- Année de publication : 2017



Service de lutte contre la pauvreté,  
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,  
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären  
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung



samen investeren in welvaart en welzijn  
s'investir dans le bien-être et la prospérité  
gemeinsam in Wohlstand und Gemeinwohl investieren

## Introduction

Pourquoi des personnes qui vivent dans la pauvreté ou la précarité ne revendiquent-elles pas les droits auxquels elles peuvent prétendre ? Ou pourquoi n'y accèdent-elles pas lorsqu'elles les revendiquent ? Le non-accès et le non-recours aux droits - souvent appelés **non take-up** - sont une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche plus particulièrement les personnes les plus vulnérables. Les causes en sont multiples.

Le présent document est un **manuel didactique** accompagnant la vidéo « Droits & 'Non take-up' ». Cette vidéo veut faire connaître la problématique du non-accès et du non-recours aux droits et informer des diverses causes, notamment sur la base d'interviews de personnes en situation de pauvreté. Des pistes sont aussi indiquées, qui peuvent aider à l'effectivité des droits pour tous.

La vidéo consiste en **trois parties** et **peut être téléchargée** (intégralement ou par module) (voir infra). Elle est disponible en français, en néerlandais et en version bilingue et a une durée totale de **23 minutes**.

Cette vidéo a été conçue conjointement par la coopérative Cera, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et Média Animation asbl, dans la foulée du colloque « Pauvreté et ineffectivité des droits. Non-accès et non-recours aux droits », organisé le 16 décembre 2014 au Sénat par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (voir <http://www.luttepauvrete.be/themenontakeup.htm>).

Le **colloque** a été complété non seulement par une **publication**, mais aussi par cette **vidéo** qui se veut accessible au grand public, ainsi que par le présent **manuel didactique**. Ce dernier permet aux formateurs des travailleurs sociaux et enseignants du supérieur d'exploiter la vidéo dans leur organisation de prestations de services et d'aide ou dans leur établissement d'enseignement afin qu'elle serve de point de départ à un dialogue ou à une intervision.



**Quels sont nos objectifs ?** Nous souhaitons **donner un coup de projecteur** sur le thème du « non-recours aux droits » et **casser les idées reçues** qui circulent à ce sujet en démontrant que les causes et motifs du non-recours sont multiples. Pour ce faire, nous partons de l'expérience de personnes précarisées. Enfin, nous souhaitons **sensibiliser** et **inspirer** le grand public sur les solutions envisageables pour relever ce défi. La vidéo peut être une base d'échange au niveau local mais il ne faut pas, pour autant, perdre de vue les causes et leviers au niveau supra-local.

**Que contient cette vidéo ?** Cette vidéo présente non seulement des images du colloque, des interviews avec les orateurs et des personnes précarisées, mais aussi des suggestions sur les pistes de solutions possibles. La vidéo comprend trois modules de 7 à 8 minutes chacun.

**Quel public ciblons-nous ?** À travers cette vidéo, nous cherchons à atteindre les travailleurs/euses de terrain de divers secteurs. Les étudiants – futurs praticiens - représentent également une cible prioritaire. Le présent manuel s'adresse à l'ensemble des enseignants et formateurs amenés à préparer ces publics à la pratique de terrain. Nous ne pensons pas seulement aux baccalauréats (travail social, <ortho>pédagogie, formations pour enseignants, infirmiers, praticiens du droit...) et aux masters (travail social, administration publique et management public). Nous espérons aussi qu'il sera exploité par les formateurs en alphabétisation, par les professeurs de l'enseignement professionnel supérieur (soins à la jeunesse et aux handicapés, travail de pédagogie sociale, soins de santé...) ou du dernier degré de l'enseignement secondaire (sciences humaines et sciences sociales et techniques), ou encore par les experts du vécu en pauvreté et exclusion sociale.

Ceux qui élaborent les politiques et en sont responsables peuvent aussi y trouver de l'inspiration, de façon à contribuer à des solutions respectueuses et effectives.

En somme, nous espérons que cette vidéo et le manuel qui l'accompagne contribueront à la recherche de solutions, et aideront ainsi les différents acteurs à jouer le rôle qui est le leur.

**Concrètement ?** Ce manuel permet de travailler les compétences ; il y est question de connaissances, de capacités et d'attitudes. Cela permet à ceux qui accompagnent les intervenants sociaux (en formation) d'élaborer des moments de réflexion et des exercices pratiques, portant tant sur une vision que sur des attitudes, ainsi que sur les capacités de communication. Ce manuel est utilisable pour porter un regard critique sur les pratiques des (futurs) travailleurs de terrain (en équipe, en intervision, en supervision...). Il est ainsi possible de réfléchir aussi à la mission 'politique' des travailleurs sociaux – comment transmettre des signaux à sa propre organisation et aux responsables politiques compétents – afin de les amener à proposer des changements, de façon à ce que leur mission réponde mieux aux besoins des personnes les plus vulnérables de notre société.

Et enfin, ce manuel est aussi utile pour amorcer une analyse de la façon de travailler et de l'accessibilité de l'organisation (aide et prestation de services). Cela peut constituer une première étape d'un pré-trajet vers un travail plus proactif (dit travail d'outreach, allant à la rencontre des usagers).

Nous espérons ainsi contribuer à une prise de conscience, par les travailleurs de terrain (en formation), de leur responsabilité en ce qui concerne leurs prises de position et leur influence possible au niveau politique. Ils sont là pour recueillir, dans une démarche bottom-up, les signaux de leur public cible, en vue de contribuer à des mesures politiques d'accompagnement optimal.

**Où se procurer cette vidéo et ce manuel ?** Vous pouvez les télécharger gratuitement via <http://www.luttepauvrete.be/themenontakeup.htm>.

La vidéo est aussi disponible, en nombre limité, sur DVD, au prix de **10 euros** : surfez pour cela sur le site internet de la coopérative Cera ([www.cera.be](http://www.cera.be)) - rubrique publications.

**Que manque-t-il dans cette vidéo et ce manuel ?** La vidéo et ce manuel portent sur les droits existants qui ne sont pas accessibles et/ou auxquels il n'est pas fait recours (non take-up). La réflexion concernant des droits manquants ('non give-out') n'est pas abordée. Vous pouvez bien entendu l'évoquer vous-même. Tout au long de ce manuel, vous trouverez de nombreux liens vers des organisations qui travaillent sur cette question. Durant les exercices, vous pouvez choisir d'y accorder également de l'attention, des outils sont aussi prévus à cette fin.

## Avec le dialogue comme fil rouge



La vidéo consiste en trois modules. Vous pouvez les visionner tous les trois à la suite l'un de l'autre, les répartir en trois sessions différentes ou sélectionner le module le plus pertinent à vos yeux. Pour chaque module, vous trouverez quelques propositions de méthodes de travail en groupe, mais rien de vous empêche, bien évidemment, d'utiliser vos propres instruments.

**Les méthodes de travail proposées ci-dessous ne sont qu'une source d'inspiration. Vous pouvez toutes les adapter en fonction de votre propre groupe cible spécifique.**

Notez que la vidéo contient aussi des exemples de 'mauvaises' prestations de service. Nous vous recommandons de l'annoncer à l'avance pour éviter les réactions défensives.

L'importance du « dialogue » constitue en tout cas le dénominateur commun de toutes les méthodes de travail. Nous énumérons, pour commencer, quelques règles de base à l'intention du professeur, du formateur, du facilitateur, du modérateur, etc. qui souhaite stimuler le dialogue<sup>1</sup>. Le dialogue n'est pas un débat (ou une discussion). Un débat et un dialogue visent tous deux des objectifs différents ! Le tableau ci-dessous présente les principales différences entre un dialogue et un débat.

DIALOGUE	DÉBAT
Échanger	Discuter
Axé sur la réflexion commune et les tentatives de compréhension mutuelle	Axé sur la persuasion
L'objectif est d'apprendre l'un de l'autre	L'objectif est d'obtenir gain de cause
Coexistence de plusieurs avis	Une seule personne a raison

<sup>1</sup> Van de Kerkhof, T. & Wentrup, L. (2008). Het Rondetafel Boek : De Kracht van Dialoog (Le livre de la table ronde : le pouvoir du dialogue). Éditions Business Contact (Amsterdam).

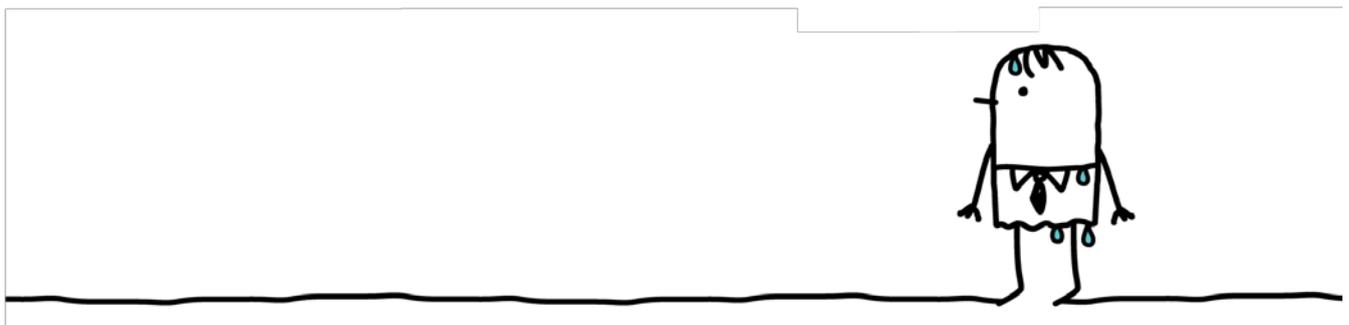
**Quels sont les points forts du dialogue ?** Le dialogue permet de verbaliser les préjugés et valeurs implicites en les passant ensemble sous la loupe. La contribution des uns et des autres fait clairement apparaître que plusieurs points de vue peuvent coexister (rien n'est jamais tout blanc ou tout noir). Il n'y a pas une seule bonne réponse. Le dialogue a un rôle de questionnement : aucune partie externe ne donne raison à l'un ou à l'autre. Les vérités des uns sont exposées aux côtés des vérités des autres. Chacun est amené à prendre conscience de ses propres processus de réflexion par le questionnement systématique. Le dialogue précédant une décision élargit la portée de la décision et accroît sa qualité. Il contribue également à motiver davantage les interlocuteurs et à leur offrir une certaine reconnaissance.

Voyez l'Annexe pp. 16 et 17 pour en savoir plus sur le rôle et l'attitude souhaitée pour le modérateur.

## Inspiration concrète : méthodes de travail par module

Vous trouverez ci-dessous quelques instruments, classés par module, dont vous pouvez vous inspirer :

### 1. Non-recours aux droits : définition - constat



En fonction du temps que vous souhaitez et pouvez investir, vous pourrez utiliser une ou plusieurs des méthodes de travail ci-dessous.

#### Vous disposez de moins d'un quart d'heure :

Vous pouvez demander aux participants de prendre le temps de réfléchir aux différents témoignages. Quel est, d'après eux, le **point commun** entre ces différentes personnes ? Laissez-les d'abord réfléchir individuellement et noter chacun sur une feuille de papier la principale similitude. Mettez ensuite les réponses en commun lors d'une discussion de groupe.

Pendant cette discussion de groupe, essayez de faire la distinction entre les éléments micro, méso et macro :

- **Micro** : concerne l'intervenant social et/ou l'utilisateur en tant qu'individu.
- **Méso** : concerne la relation entre les deux et/ou l'organisation dans laquelle l'intervenant social est intégré.
- **Macro** : concerne la politique générale (local/régions ou communautés/fédéral) ou les caractéristiques du secteur dans son ensemble.

**Outils nécessaires : une feuille de papier par participant et de quoi écrire. Nombre de participants : minimum 3 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

### Vous disposez d'une heure :

Chaque participant note sur une feuille de papier une question qui le taraude après avoir visionné la première partie et remet ensuite son papier à la personne assise à sa gauche qui a un quart d'heure pour répondre à cette question.

Les réponses se trouvent entre autres dans :

- Les deux modules suivants.
- Les chiffres et analyses disponibles sur : <http://www.luttepauvrete.be/chiffres.htm>
- Les rapports bisannuels du Service de lutte contre la pauvreté : <http://www.luttepauvrete.be/publicationsservicerapportbisannuel.htm>
- Un aperçu de textes relatifs aux droits de l'homme : <http://www.luttepauvrete.be/droitsfondamentaux.htm>
- L'opinion de personnes précarisées : voir notamment les recommandations du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) : <http://www.rwlp.be/index.php/action-politique/recommandations>.

La parole sera donnée à chaque participant, invité à répondre à la question de son voisin / sa voisine. Les questions similaires seront regroupées, ce qui permettra au facilitateur de compléter ou de nuancer les propos d'une personne précédente et de structurer le débat, sans passer du coq à l'âne.

Ici aussi, une distinction peut être faite entre les éléments micro, méso et macro.

**Outils nécessaires: une feuille de papier par participant et de quoi écrire. Idéalement, une connexion internet afin de pouvoir chercher de l'information complémentaire.**

**Nombre de participants: minimum 3 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

### Vous disposez de plus d'une heure :

Après cette première partie, vous pouvez demander aux participants de faire un exercice d'introspection : si vous étiez assistant(e) social(e) - pour le FOREM, le CPAS, l'ONE – ou travailleur de rue (au choix), comment réagiriez-vous spontanément si quelqu'un venait vous rapporter cette situation ?

Laissez environ trois minutes à chaque participant pour préparer l'exercice. Respectez bien ce délai de trois minutes afin de garantir la spontanéité.

Discutez-en ensuite en groupe pour que les participants puissent confronter leurs réactions spontanées. Notez des mots-clés sur une grande feuille pour avoir un aperçu facile à utiliser. Essayez de travailler par groupes de mots.

- Ici aussi, essayez de faire immédiatement la distinction entre les éléments micro, méso et macro afin de structurer les échanges et d'y apporter de la cohérence.
- Une autre possibilité de travail par groupe consiste à réfléchir au continuum entre 'mettre l'accent unilatéralement sur les compétences personnelles de celui qui demande de l'aide' (= information et recours) et 'mettre l'accent sur le travail politique' (= manifester à Bruxelles...).

Les droits fondamentaux peuvent certainement être abordés lorsqu'il est question d'éléments macro. Il est possible de trouver beaucoup d'information en ligne. A ce sujet, vous trouverez les principales données ici : <http://www.luttepauvrete.be/droitshommepauvreteintro.htm>.

Donnez ensuite à chaque participant trois crayons de couleur (vert, orange et rouge). Invitez-les à mettre des croix sur les feuilles :

- **Vert** = d'accord, j'aborderais les choses de la même façon
- **Orange** = j'ai des doutes, je me demande si l'approche est correcte
- **Rouge** = Je n'aborderais pas les choses de cette façon.

En mettant des croix, nous essayons d'éviter de tomber dans des échanges sur un ton 'jugeant'. Si nécessaire, rappelez la différence entre 'dialogue' et 'débat'.

Nous enchaînons cet exercice par une discussion de groupe, au cours de laquelle nous tentons d'identifier des critères. Pourquoi certaines approches nous semblent-elles si bonnes (car orientées client, respectueuses, axées sur le dialogue, la sensibilisation, la recherche conjointe, orientées vers l'effectivité des droits de l'homme, etc.) ? Pourquoi certaines approches ne nous semblent-elles pas vraiment indiquées (car condescendantes, paternalistes, inefficaces, etc.) ? Les critères seront notés sur une autre feuille.

Cet exercice offre la possibilité de s'attarder, durant le dialogue, sur la vision propre du groupe cible, sur votre propre vision du thème, vos propres valeurs et normes, sur votre propre style d'accompagnement, sur la façon dont vous donnez un contenu à votre mission professionnelle, et sur la position et le rôle des intervenants sociaux.

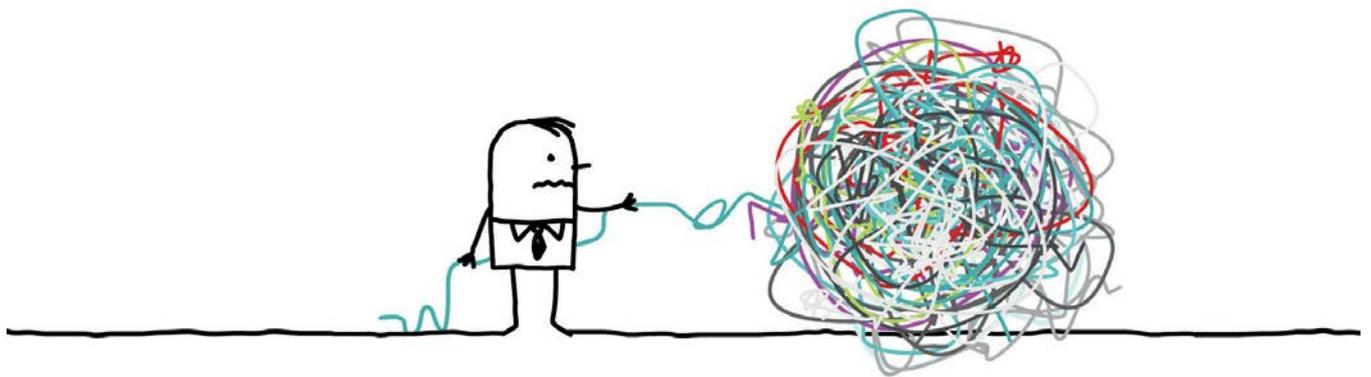
Davantage d'informations peuvent être trouvées :

- dans les deux modules suivants
- parmi les chiffres et analyses disponibles sur : <http://www.luttepauvrete.be/chiffres.htm>
- dans les rapports bisannuels du Service de lutte contre la pauvreté : <http://www.luttepauvrete.be/publicationsservicerapportbisannuel.htm>.
- dans l'opinion de personnes précarisées : voir notamment les recommandations du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) : <http://www.rwlp.be/index.php/action-politique/recommandations>.

Après avoir été visionnée, la partie 2 alimentera cette première réflexion. Un nouveau complément sera apporté une fois que la partie 3 aura été visionnée. Ainsi, nous dégageons ensemble, étape par étape, une vision étayée. Ce type d'exercice n'est pas seulement adapté pour un groupe d'étudiants en formation, mais aussi pour une intervision au sein d'une organisation. Partagez-vous tous la même vision 'implicite' ? Cela aide à rendre explicites des préjugés implicites et à les mettre sur la table. Soyez bien conscients que suffisamment de temps est nécessaire pour cela...

**Outils nécessaires : une feuille de papier par participant et de quoi écrire. Chaque participant reçoit aussi un crayon vert, orange et rouge - ou vous pouvez aussi travailler avec des gommettes. Une feuille sur un tableau ou une feuille qui peut être collée au mur.**  
**Nombre de participants : minimum 3 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

## 2. Non-recours aux droits : causes - Pourquoi ?



### Vous disposez de moins d'un quart d'heure :

Avant de parcourir la partie 2 portant sur les « causes », demandez aux participants de citer les causes qui, à leurs yeux, sont à l'origine du non-recours aux droits. Demandez au groupe de déterminer ensemble 4 causes maximum qui, selon lui, sont les plus importantes. Faites l'inventaire de ces causes sur une feuille.

Répartissez le groupe en 4 sous-groupes selon les 4 causes énumérées (une cause par sous-groupe). Confiez ensuite aux membres de chaque sous-groupe le rôle d'« observateur », dont la mission consistera à confirmer ou à infirmer/nuancer la cause du sous-groupe en question.

Enfin, confiez éventuellement aussi à au moins un étudiant par sous-groupe le rôle d'observateur invité à chercher d'autres causes que les 4 causes citées au départ. Cet étudiant regarde la vidéo, avec cette question en tête : quelles causes avons-nous oubliées ?

Ensuite, visionnez ensemble la deuxième partie.

Laissez ensuite les observateurs s'exprimer sur les causes qu'ils avaient présumées. Leurs hypothèses tiennent-elles la route ? Ou doivent-elles être corrigées ?

Donnez enfin la parole aux 4 observateurs qui auront tenté de trouver d'autres causes. Les autres étudiants peuvent éventuellement compléter: quelles autres causes ont-ils identifiées dans le film?

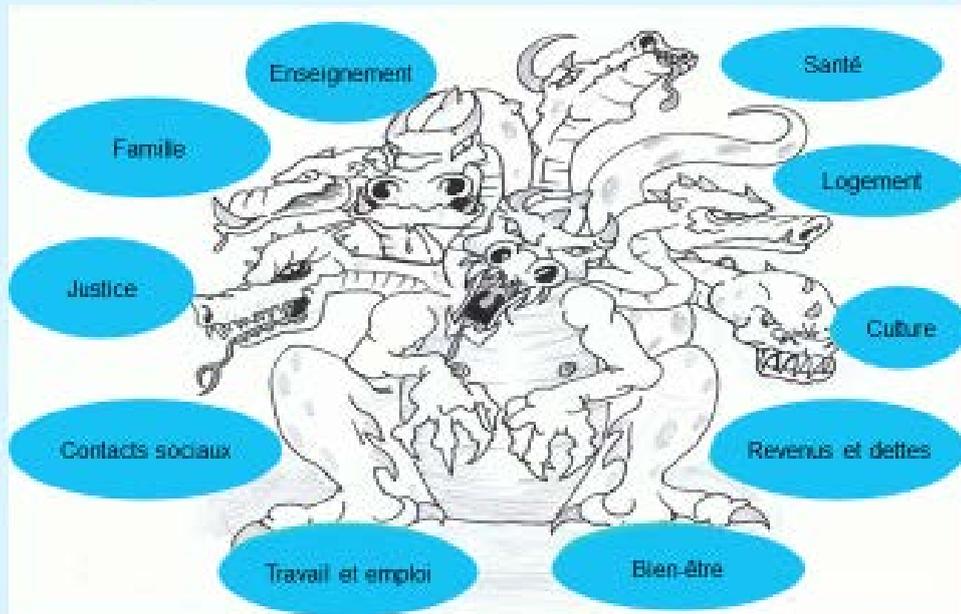
Pour chaque cause, essayez aussi de réfléchir à la question de savoir si elle se situe au niveau micro, méso ou macro.

Peut-être que les deux schémas ci-dessous sont pertinents pour cette réflexion ? Ils concernent le côté extérieur de la pauvreté et le côté intérieur de la pauvreté. Cela a été élaboré par des personnes en situation de pauvreté ! (source : <http://www.ikbeniemandniemand.be>)

**Outils nécessaires : tableau de feuilles et de quoi écrire.**

**Nombre de participants : minimum 5 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

## La pauvreté est un dragon multicéphale



1

[www.ikbeniemandniemand.be](http://www.ikbeniemandniemand.be)

## La face cachée de la pauvreté



2

[www.ikbeniemandniemand.be](http://www.ikbeniemandniemand.be)

### Vous disposez d'une heure :

Après avoir visionné la partie 2, demandez aux étudiants s'ils connaissent personnellement des personnes (qu'ils ont été amenés à rencontrer dans le cadre de leur expérience professionnelle, en tant que bénévoles ou stagiaires, dans leur environnement familial) confrontées à cette cause ou à ces causes. Et, le cas échéant, de vous en dire un peu plus à ce sujet. Cela donne la possibilité à chaque membre du groupe de s'attarder sur la connaissance ou le peu de connaissance qu'il a de la réalité de vie des personnes en situation de pauvreté.

Reprenez les quatre causes possibles de « non-recours aux droits » que vous avez vues ensemble dans la vidéo. Demandez aux étudiants de former quatre sous-groupes et de réfléchir à une solution qui leur semblerait, en leur âme et conscience, envisageable comme réponse à la cause en question. Laissez donc chaque sous-groupe chercher lui-même une solution possible pour une des causes. Ils peuvent bien entendu réfléchir à plusieurs solutions. Après cet exercice de réflexion créative, ils peuvent choisir une solution qu'ils peuvent travailler pour aboutir à une sorte de plan d'action : comment traiteraient-ils cela ? Qui ou qu'est-ce qui est nécessaire pour le réaliser ? Sur quels éléments ont-ils eux-mêmes une influence, vu leur propre position, et sur quels éléments n'en ont-ils pas ?

Passez ensuite à la partie 3 : y retrouve-t-on également les solutions proposées par les étudiants ou pas ? Quelles hypothèses doivent être ajustées et pourquoi ?

**Outils nécessaires : aucun.**

**Nombre de participants : minimum 4 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

### Vous disposez de plus d'une heure :

Concernant ce point, il est recommandé d'approfondir les hypothèses sous-jacentes formulées par le groupe sur la « pauvreté » et les « personnes précarisées ». Pour ce faire, servez-vous par exemple des outils mis au point par les formateurs co-constructeurs de [www.tousvip.be](http://www.tousvip.be), module de formation au savoir-être relationnel destiné aux volontaires en contact régulier avec des personnes en situation de pauvreté.

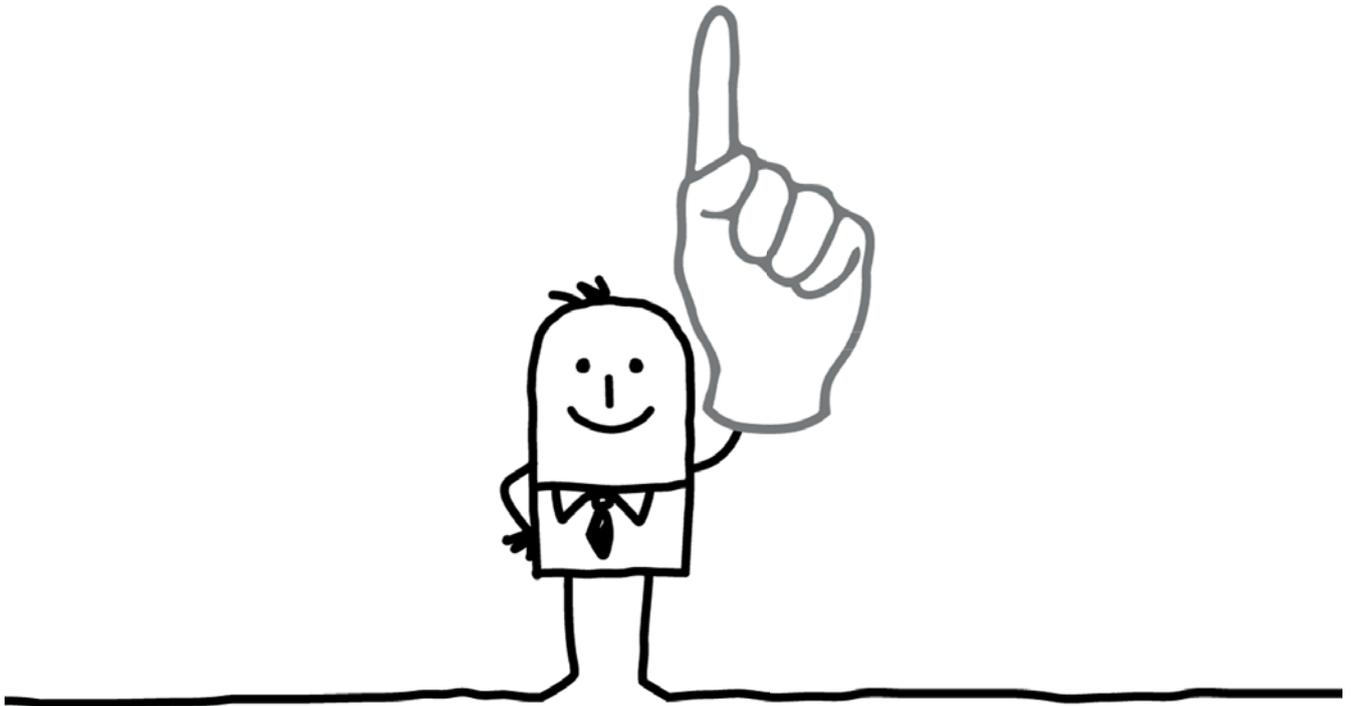
Ici aussi, chacun peut choisir une solution et la travailler pour arriver à un plan d'action personnel : comment traiteraient-ils cela ? Qui ou qu'est-ce qui est nécessaire pour le réaliser ? Sur quels éléments ont-ils eux-mêmes une influence, vu leur propre position et sur quels éléments pas ?

Une question complémentaire pourrait être posée : 'Si vous étiez ministre de la lutte contre la pauvreté, quelle serait votre priorité d'action ?'. Ou quelque chose de plus proche, si vous préférez ne pas mettre l'accent sur une politique régionale : 'Si vous étiez président du CPAS de votre commune, ou échevin des affaires sociales, quelles seraient vos priorités ?'.

**Outils nécessaires : une feuille de papier par participant, de quoi écrire et ce qui est nécessaire pour projeter la présentation power point. Si ce n'est pas possible, vous pouvez aussi imprimer la liste de questions.**

**Nombre de participants : minimum 3 - pas de maximum. Si le groupe est grand, tout le monde ne pourra pas prendre la parole.**

### 3. Non-recours aux droits : solutions-Comment en sortir ?



#### Vous disposez de moins d'un quart d'heure :

Vous avez visionné ensemble la partie 3, non sans avoir demandé aux participants de noter les solutions envisagées.

Chaque participant dispose de cinq minutes pour répondre sur une feuille en papier à la question suivante : d'après vous, quelle solution a le plus d'impact ? En quoi cette approche vous semble plus adaptée que les autres ?

Divisez ensuite le groupe en sous-groupes de 2 (ou 3) personnes et faites-leur comparer leurs approches favorites.

Demandez-leur si leurs solutions sont plutôt de niveau micro, méso ou macro.

Bref tour de table concernant les critères de qualité : le but n'est pas ici de déterminer la meilleure approche, mais d'identifier les raisons qui permettent de considérer une approche comme adaptée/meilleure (par exemple, respect ou amélioration directe des conditions de vie, etc.).

**Outils nécessaires : une feuille de papier par participant et de quoi écrire.**

**Nombre de participants : minimum 4 - pas de maximum. Si les groupes sont grands, tout le monde ne prendra pas la parole.**

## Vous disposez d'une heure :

Avant de visionner le 3<sup>e</sup> module, disposez quatre feuilles face aux participants. Chacune d'elle reprend une des « causes de non-recours aux droits » abordées dans la partie précédente. Chaque participant reçoit 4 post-its. Cinq minutes leur sont accordées pour imaginer des solutions au problème de non-recours, les inscrire sur les post-its et coller chaque post-it sur la bonne feuille.

Essayez de regrouper immédiatement les post-its similaires. Un des critères possibles de regroupement est la distinction entre les solutions micro, méso et macro.

Parcourez les post-its que vous avez regroupés et identifiez les groupes les plus importants. Avec le groupe, faites l'exercice, en partant de ces solutions regroupées, de réfléchir ensemble et succinctement aux questions suivantes :

- Quels possibilités et avantages cette approche présente-t-elle ? Pourquoi ?
- Quels risques et inconvénients cette approche présente-t-elle ? Pourquoi ?

S'il reste du temps, vous pouvez aussi discuter des questions suivantes :

- Qui peut mettre en œuvre cette approche ou la faciliter ?
- Qui peut évaluer l'effectivité d'une intervention ?
  - o Comment se passe cette évaluation, aujourd'hui, dans l'organisation ?
  - o Qui y joue un rôle ?
  - o La voix de l'utilisateur faible est-elle entendue ? Si oui, comment ? Comment l'utilisateur est-il pris en compte dans l'approche de l'intervenant comme individu (micro), de l'organisation (méso) et du politique (macro) ?
  - o Quel est le rôle des experts du vécu formés en pauvreté et exclusion sociale ?
- Y a-t-il de l'espace pour des améliorations ?

Visionnez ensemble la partie 3 avant de laisser la parole au groupe :

- Parmi nos solutions, lesquelles sont abordées dans la vidéo ? La vidéo fournit-elle des informations complémentaires ?
- Quelles solutions ne sont pas reprises dans la vidéo ? Lesquelles sont-elles donc le fruit de notre imagination ?
- Quelles solutions la vidéo propose-t-elle que nous n'avions pas imaginées ?

Ici aussi, il est pertinent de voir quelles solutions se situent au niveau micro, méso et macro.

Qui du groupe a déjà été amené concrètement à tester une de ces solutions (en tant que pourvoyeur ou demandeur d'aide) ? Donnez la parole à cette personne afin qu'elle puisse commenter l'exemple concret. Tentez de trouver tous ensemble les solutions qui fonctionnent en posant des questions après ce « témoignage ».

### Outils nécessaires :

- Une feuille de papier par participant et de quoi écrire
- Chaque participant reçoit 4 post-its
- Quatre grandes feuilles que vous pouvez coller au mur avec, sur chacune d'elles, le titre d'une des causes du non-recours aux droits.

Nombre de participants : minimum 4 - pas de maximum. Si les groupes sont grands, il ne sera pas possible que chacun s'exprime. S'il y a moins de 8 participants, chacun d'eux reçoit 8 post-its.

### Vous disposez de plus d'une heure :

Cet exercice développe celui présenté ci-dessus (à savoir l'exercice si on dispose d'une heure).

Reprenez les 4 feuilles reprenant les causes du non-recours aux droits ainsi que les solutions envisagées. Subsiste-t-il des incertitudes quant à l'efficacité d'une de nos solutions ? Essayez éventuellement le jeu de rôles autour de cette solution qui laisse perplexe. Il vous faut deux joueurs et le reste du groupe a le rôle d'observateur.

- Le 1er joueur est la personne qui fournit une aide. Il ne pourra utiliser que la solution à propos de laquelle demeurent des incertitudes. Cette solution est pour ainsi dire son seul outil.
- Le 2e joueur joue le rôle d'une mère isolée confrontée à la cause mentionnée en haut de la feuille retenue (dont une des solutions laisse perplexe). Cette cause est à l'origine de son problème/de sa plainte.
- Tous les autres participants sont des observateurs. Vous avez plusieurs points à communiquer à ces observateurs. Répartissez les questions suivantes entre les participants en leur demandant d'aborder le jeu de rôles sous cet angle spécifique. Ils seront ensuite invités à faire rapport !
  - o Mettez-vous à la place du **demandeur d'aide** : que ressent-il ? Se sent-il aidé ? Se sent-il entendu ? Se sent-il respecté ?
  - o Observez la situation dans laquelle se trouve le **demandeur d'aide** : la solution mènera-t-elle cette dame quelque part ? Son problème sera-t-il (partiellement) résolu ou pas ? La solution est-elle temporaire ou durable ?
  - o Mettez-vous à la place du **pourvoyeur d'aide** : que ressent-il ? Se sent-il respecté ? Se sent-il utile ? ...
  - o Observez l'attitude du **pourvoyeur d'aide** : quelle attitude adopte-t-il à l'égard du demandeur d'aide ? Joue-t-il un rôle d'expert ? Fait-il preuve de participation ? Est-il une oreille attentive ? Cherche-t-il à établir le dialogue ?

Après le jeu de rôles, laissez les deux joueurs respirer un peu et décompresser. Comment ont-ils vécu cet exercice ?

Laissez ensuite les observateurs répondre à chacune des questions. Les observateurs peuvent avoir des avis différents. La perception peut être différente, bien qu'ils aient participé au même jeu de rôles avec la même question en tête.

Après avoir passé en revue chaque question, laissez la parole aux joueurs : qu'ont-ils observé ? Qu'est-ce qui les étonne ?

Terminez enfin par une discussion de groupe : comment pourrait-on améliorer la discussion entre le demandeur d'aide et le pourvoyeur d'aide ? Quels instruments pourraient influencer positivement la relation entre le demandeur et le pourvoyeur d'aide ? Quels facteurs pourraient avoir un impact positif sur les conditions de vie du demandeur ?

**Outils nécessaires : une feuille de papier par participant et de quoi écrire.**

**Nombre de participants : minimum 6 - pas de maximum.**

**Si les groupes sont grands, tout le monde n'aura pas la possibilité de s'exprimer.**

## Vous souhaitez en savoir davantage sur les solutions ?

- **Sensibilisation** : <http://socialsante.wallonie.be/?q=action-sociale/action-sociale/agrements-subsventions/insertion-sociale>
- **Proactivité** : [www.fdss.be/index.php?page=home](http://www.fdss.be/index.php?page=home)
- **Automatisation des droits** : [www.luttepauvrete.be/publications/automatisationdroits.pdf](http://www.luttepauvrete.be/publications/automatisationdroits.pdf)
- **Droits de l'homme** : <http://blogs.atd-quartmonde.org/humanrights/>
- [www.luttepauvrete.be](http://www.luttepauvrete.be)
- [www.rwlp.be](http://www.rwlp.be)
- [www.mouvement-1st.org](http://www.mouvement-1st.org)
- [www.fblp.be](http://www.fblp.be).

De nombreuses autres méthodes autour des aspects de la pauvreté et de la lutte contre la pauvreté peuvent être trouvées dans des références néerlandophones :

- L'exemple concret du CPAS de Gand, évoqué dans le film : [www.ocmwgent.be/OCMW/Publicaties/Je-eerste-stappen-binnen-OCMW-Gent.html](http://www.ocmwgent.be/OCMW/Publicaties/Je-eerste-stappen-binnen-OCMW-Gent.html)
- Outreach : [www.reachout.be](http://www.reachout.be)
- Rechtenverkenner : <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>
- [www.armoede-in-zicht.be](http://www.armoede-in-zicht.be)
- [www.delinkarmoede.be](http://www.delinkarmoede.be)
- [www.gastvrijegemeente.be](http://www.gastvrijegemeente.be)
- [www.netwerktegenarmoede.be](http://www.netwerktegenarmoede.be)
- [www.ontknoop.be](http://www.ontknoop.be)
- [www.samenlevingsopbouw.be](http://www.samenlevingsopbouw.be)
- [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)
- [www.welzijnsschakels.be](http://www.welzijnsschakels.be)
- [www.welzijnszorg.be](http://www.welzijnszorg.be)
- <https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/armoedebestrijding>.

Quiconque cherche plus d'inspiration à propos de la «participation» des usagers en situation de pauvreté peut également lire ce livre : Armoede en participatie. Bouverne-De Bie, M. Claeys, A., De Cock & Vanhee A., J. (2003). Gent: Academia Press.



### Quel rôle et quelle attitude le dialogue nécessite-t-il de la part du modérateur ?

La faculté du modérateur à poser des questions aux participants et à leur renvoyer un miroir permet de faciliter une réflexion commune. Le modérateur peut lancer le sujet par une formulation provocante, créant ainsi de l'espace pour l'échange de différents points de vue. Tout au long du dialogue, le modérateur pose des questions qui permettent d'approfondir le sujet. N'oubliez pas que les « silences » sont également une manière d'interroger. De quels types de questions peut-il s'agir ?

- Questions épineuses qui invitent à la réflexion critique ;
- Questions qui poussent les participants à confronter leurs propres suppositions et principes ;
- Questions sur les présupposés et hypothèses ;
- Questions sur les expériences concrètes des participants, en particulier lorsque l'un d'eux s'exprime de manière (trop) générale ou (trop) brève. Le cas échéant, le modérateur approfondira très simplement le sujet en posant des questions telles que « Que voulez-vous dire ? » ou « Cela se passe-t-il toujours de la sorte ? ».

Le modérateur écoute attentivement et invite par la même occasion les participants à écouter leurs avis respectifs. Le modérateur doit être en mesure d'écouter réellement chacun des participants en prenant garde de ne pas se laisser aller à formuler ses propres pensées. La discrétion est ici de rigueur. Le modérateur reste à l'écart si les échanges le permettent et ne se manifeste que si la qualité du dialogue est compromise. Le modérateur est au service du dialogue. Écouter n'est pas une tâche aussi simple qu'il y paraît. Le modérateur doit impérativement avoir conscience de ses opinions et du fait qu'elles risquent toujours de teinter ou de filtrer les propos des autres participants. Un modérateur doit être conscient des réticences de chacun et essayer de découvrir ce qui les provoque.

Il respecte chaque participant et invite les interlocuteurs à se dévoiler quelque peu. Le modérateur a également pour rôle de veiller à ce que le temps de dialogue soit réparti équitablement entre les interlocuteurs. Il tente ainsi de faire en sorte que chacun des participants se sente à l'aise dans le dialogue. Il se montre attentif non seulement à la personne qui a la parole, mais aussi aux autres participants.

Le modérateur prendra garde de ne pas tirer de conclusions hâtives (qui risqueraient de clôturer la conversation). Pour ce faire, il relancera le débat en posant une question (au lieu de commenter certaines déclarations). Un modérateur axé sur le dialogue ne contestera pas les propos formulés et ne cherchera pas à créer des dissensions. Il demandera plutôt avec intérêt aux interlocuteurs de clarifier leurs idées. Il tentera de comprendre le cheminement de la réflexion du participant en s'adressant à lui de la sorte, par exemple : « Vous n'avez manifestement pas confiance dans les décideurs. Qu'est-ce qui a provoqué chez vous une telle défiance ? ». Ses questions sont respectueuses de tous les points de vue. Les équivoques, paradoxes, ambiguïtés et points de vue inhabituels sont également les bienvenus et pourront être débattus plus avant.

**Pour que le dialogue puisse être instauré, un climat de confiance mutuelle est indispensable.** Comprendre les attitudes susceptibles de stimuler l'ouverture des participants et de les amener à être moins sur la défensive est précieux pour cet exercice. En favorisant ces comportements (et en les appliquant), le modérateur invite à la participation, stimule le changement et renforce la motivation. Les attitudes qui poussent les participants à se mettre sur la défensive génèrent des blocages, une démotivation, de la résistance ainsi qu'une méfiance réciproque.

Le DIALOGUE stimule l'ouverture	Le DEBAT incite les protagonistes à s'opposer
<b>Égalité</b> : discuter sur un pied d'égalité, malgré les différences de talents, d'expertises, de statuts, de pouvoirs, etc.	<b>Supériorité</b> : estimer avoir une meilleure connaissance du sujet
<b>Position non catégorique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montrer de l'intérêt pour les éléments que l'on ignore</li> <li>- Être ouvert aux nouvelles idées</li> <li>- Oser remettre en question ses propres certitudes</li> </ul>	<b>Conviction d'avoir raison</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afficher une attitude doctorale</li> <li>- Être persuadé que sa propre approche est la seule valable</li> </ul>
<b>Description</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se faire une idée (donner ou demander des informations) sans émettre de jugement</li> <li>- Utilisation fréquente du « je »</li> </ul>	<b>Jugement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Émettre des jugements de valeur (négatifs)</li> <li>- Rejeter la faute</li> <li>- Faire des reproches</li> <li>- Utilisation fréquente du « vous »</li> </ul>
<b>Approche orientée sur les problèmes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenter ensemble d'étudier un problème</li> <li>- Chercher une solution en partant d'une description commune de la problématique</li> <li>- La solution n'est pas établie d'emblée</li> </ul>	<b>Pression</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déverser un flot d'arguments</li> <li>- Déterminer à l'avance ce qui est bon pour l'autre</li> <li>- Décider à l'avance de la solution au problème</li> <li>- Ne pas laisser le choix</li> <li>- Intérêts personnels occultés et agendas cachés</li> </ul>
<b>Empathie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre ce que ressentent les autres</li> <li>- Se préoccuper des sentiments des autres.</li> </ul>	<b>Indifférence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ignorer les sentiments des autres</li> <li>- Pas d'implication ni d'engagement personnel.</li> </ul>