

LES SENTIMENTS HUMAINS

Introduction

La problématique des sentiments est apparue dès le début du projet, dès la première plénière. A chaque étape, les participants ont confirmé qu'il leur paraissait nécessaire d'aborder cette question.

En rédigeant ce chapitre, le groupe de travail a jugé utile de rappeler brièvement la manière dont la question est apparue et comment ce sujet s'est imposé comme un point important. Pour les détails, le lecteur peut consulter le chapitre consacré à la méthode, en particulier la partie consacrée aux phases du projet. Au cours de la première plénière, chaque participant avait retransmis un fait vécu. A partir de ces faits, une liste de mots-clés avait été établie. L'étape suivante consistait à regrouper les mots-clés en donnant un «titre» à chaque groupe de mots. Pour faire cet exercice, les participants ont travaillé en groupes d'acteurs, les personnes vivant dans la pauvreté d'une part, les autres participants d'autre part. Cela faisait quatre groupes, dans la mesure où, pour cet exercice là, les participants ont travaillé en groupe linguistique.

Les deux groupes formés de scientifiques et de délégués d'administrations avaient fait chacun un regroupement qui reprenait un grand nombre de mots rassemblés sous le titre de «ressentis». Le groupe néerlandophone de personnes vivant dans la pauvreté avait distingué quatre séries de mots liés aux sentiments. La première était liée à la perte de courage (moedeloosheid); la deuxième reprenait des mots qui pouvaient être en lien avec un sentiment de honte; la troisième était liée au sentiment de respect et d'être pris en considération; enfin la

quatrième série s'intitulait «sentiments humains». Ce qui caractérisait cette quatrième catégorie de sentiments par rapport aux autres, c'est qu'elle comprenait des sentiments intérieurs dont il est beaucoup plus difficile de parler. Le groupe francophone de personnes vivant dans la pauvreté avait introduit les sentiments dans différents groupes de mots pour montrer leur articulation avec la réalité: les sentiments peuvent être la conséquence d'événements vécus, mais ils peuvent aussi expliquer pourquoi une personne agit de telle façon.

Si le thème des sentiments humains est très important, les participants ont aussi très vite constaté qu'il était difficile d'en parler parce que c'est un sujet délicat et même souvent douloureux. Deux raisons expliquent cette difficulté:

- on peut être incapable d'en parler. En effet, il s'agit de quelque chose qu'on ressent au fond de soi et qu'on n'arrive pas à exprimer avec des mots. Par ailleurs, la douleur ressentie peut être un autre facteur qui empêche d'en parler;
- on peut aussi ne pas vouloir en parler ou ne pas oser en parler: la réalité est tellement dure à vivre qu'on ne souhaite pas en parler, du moins publiquement.

Ces deux raisons peuvent exister en même temps.

Un délégué d'administration a fait remarquer que, dans les textes et rapports sur la pauvreté, on parle peu des sentiments humains et quand on en est parlé, c'est lié à un autre thème, comme le logement, la famille, etc. C'est très rare de vouloir aborder ce thème isolément. Le groupe de travail était conscient de la difficulté.

1. Pourquoi aborder cette question des sentiments humains dans un rapport sur les indicateurs de pauvreté?

De l'ensemble de nos travaux, deux séries d'arguments principaux ressortent:

- c'est important pour comprendre les personnes qui vivent dans la pauvreté;
- c'est nécessaire en raison de la place que les sentiments occupent dans la vie quotidienne.

Ces deux arguments sont intimement liés l'un à l'autre, tellement que certains participants envisageaient de ne pas en faire deux points distincts.

1.1. Comprendre les personnes pauvres

«Quand on connaît les sentiments des personnes, on les comprend mieux. On peut mieux les aider.» (une militante)

Les participants ont donc voulu aborder la problématique des sentiments pour qu'elle soit mieux prise en compte, ce qui paraît nécessaire pour parler de manière plus juste de la pauvreté et pour proposer des réponses plus adéquates (c'est-à-dire qui répondent mieux à ce que vivent les personnes pauvres).

«J'ai compris que les indicateurs ne servaient pas seulement à compter – dire combien il y a de pauvres – mais surtout à dire quelque chose de sensé sur la pauvreté.» (un participant scientifique)

«Qu'on sache que les pauvres ne sont pas des numéros, des

chiffres que les scientifiques mettent sur papier, mais qu'on voit qu'il y a des vies derrière.» (un militant)

1.2. Les sentiments occupent une place importante dans la vie quotidienne

Plusieurs personnes ont dit que les sentiments peuvent, dans certaines circonstances, occuper toute la place: la personne a tout son esprit occupé par cela et elle n'est plus capable de réagir en dehors du sentiment qu'elle ressent.

«C'est important d'indiquer qu'on peut être bouleversé par une situation de pauvreté. On n'est plus vraiment soi-même. Il faut en parler, sans provoquer la pitié, parce que la pitié, ça ne sert à rien.» (une militante)

Le groupe de travail a insisté sur le fait que ces sentiments jouent un rôle déterminant dans l'attitude ou le comportement de la personne. De nombreux exemples ont été donnés:

- une personne peut vivre des situations tellement douloureuses qu'elle n'est même plus capable de réagir. Si on ne voit pas ce que vit et ressent la personne, on va dire qu'elle se laisse aller et on la juge négativement;
- il faut tenir compte aussi des expériences que les personnes pauvres font dans des services sociaux: elles n'y sont pas toujours prises au sérieux, alors elles n'y retournent plus. Elles peuvent y avoir vécu des choses humiliantes ou simplement avoir l'impression qu'elles n'y ont pas été écoutées.

Les sentiments jouent un rôle important dans tout ce qui est relation: relation avec la société, avec les services sociaux ou l'école des

enfants, avec les proches et la famille, avec le voisinage.

2. La question des sentiments au regard de la pauvreté.

Pour comprendre l'importance des sentiments, il convient non seulement de se remettre face à une situation vécue, encore faut-il prendre en considération le contexte. Pour faire comprendre cela, le groupe de travail a jugé utile de présenter au début de ce point un exemple vécu par une personne vivant dans la pauvreté et réfléchi par les participants.

«Je suis toujours étonné qu'on veuille mettre des chiffres sur les sentiments. On ne sait pas montrer cela. En même temps nous pouvons parler de sentiments assez précis: comme l'abandon, l'incompréhension, etc. Tous ces sentiments peuvent survenir les uns après les autres ou en même temps, c'est ça qui est important dans la pauvreté: l'accumulation. Je vais revenir sur un exemple, celui d'une famille qui a été expulsée parce que le logement est déclaré insalubre. On met l'affiche le samedi, ils sont expulsés le mercredi. Cela laisse peu de temps, trois jours. Il faut faire des démarches, aller dans des services sociaux. C'est tout un parcours devant les assistantes sociales. Il faut qu'ils racontent leur vie; ça c'est le sentiment de dégoût; quand il faut commencer à se déshabiller devant quelqu'un, c'est profondément humiliant. Donc il y a ce parcours où on est confronté à des choses qui ne sont pas adaptées au problème qu'on est en train de vivre: il y a combien de travailleurs sociaux qui vont dire «ne te tracasse pas, pour mercredi j'aurai quelque chose, sinon je te prends chez moi.» Il n'y a aucun travailleur social qui te dira ça. C'est normal mais il te donne quand même des réponses, et quelles réponses? La famille sait que ce qu'on lui dit ne corres-

pond pas à ce qu'elle vit, alors elle repart du bureau avec le sentiment d'incompréhension.

Puis on va devant les services communaux, puisque c'est quand même le bourgmestre qui a signé l'arrêté d'expulsion. Donc normalement il est tenu de reloger la famille; la loi, elle dit cela. La famille sait cela: c'est la connaissance qu'elle a acquise. Le bourgmestre a des paroles rassurantes: «T'inquiète pas, tu ne seras pas dehors, on va s'occuper de toi.». Mais il tourne la famille en dérision; en effet que se passe-t-il pour celle-ci? Elle attend, il y a deux enfants, la famille veut absolument sauver les enfants. Comme les choses ne paraissent pas avancer, elle commence à questionner les différents services. Elle ne sait pas utiliser ces services. Elle s'inquiète pour ses enfants, elle a peur pour eux; elle se demande comment les choses vont se passer et elle voit que les services sociaux ne pourront pas apporter une solution satisfaisante et elle a l'impression d'être toute seule face à son problème. Là elle a un sentiment d'abandon. Et le père ou la mère ne savent plus ce qu'ils peuvent faire, c'est un sentiment d'impuissance. Ensuite il y a la peur qui devient plus forte et plus l'heure avance et plus la peur grandit. Plus la peur devient grande. Et la peur s'efface parce qu'elle fait place à la violence.

Là, il faut faire vite, il faut trouver une solution avant que la violence n'éclate. Parce qu'à un moment, la famille a l'impression d'être abandonnée par la société entière.

Les pauvres doivent faire face à cette succession de sentiments. C'est toujours des sentiments très durs parce que c'est l'avenir de la famille qui est en jeu. Ces sentiments peuvent conduire à des tas de choses; cela dépend de ce qu'on vit. C'est cela qu'on voudrait dire: l'accumulation des échecs et des sentiments qui y sont liés.

Il y a toute une série de sentiments qui surviennent et qui peuvent

dérégler tout ce qu'une famille met en place pour avancer. Parce que le logement que cette famille doit quitter parce qu'elle voulait un toit pour les enfants, un endroit pour la famille, c'était tout un combat pour la famille. Et quand elle doit le quitter parce qu'il est déclaré insalubre par les autorités, qu'on l'expulse pour ça, elle ne peut même plus voir tout le combat qu'elle avait mis en place pour pouvoir avancer...» (un père de famille)

Les participants ont envisagé successivement plusieurs façons d'aborder cette question. Lors de la phase finale, le groupe de travail a retenu les manières exposées ci-dessous.

2.1. Les sentiments «visibles» et les sentiments «cachés»

C'est un groupe de personnes vivant dans la pauvreté qui, dès le début des travaux, a souligné l'importance de cette distinction:

- les sentiments «profonds», ceux qu'on ressent au fond de soi et qui n'apparaissent pas sont les plus difficiles à exprimer: «ces sentiments-là, le plus souvent, on n'arrive pas à les extérioriser»;
- les autres sentiments comme la gêne ou même la honte, sont des sentiments «visibles».

« Je suis née en 1957. A l'âge de six nous avons perdu notre mère. Aussi loin que je me souviens, c'est à ce moment-là que la misère a commencé pour nous. A l'école on s'est moqué de moi parce que je n'avais plus de mère. J'ai beaucoup pleuré. En tant qu'enfant on se sent impuissant, on ne résiste pas à ça. Je me sentais abandonnée. Je devais me débrouiller pour survivre à l'école... Chercher de quoi manger au jour le jour. Je trouvais de quoi manger dans les poubelles de l'école ou je demandais aux

voisins. A l'école, quand je voyais quelqu'un éplucher une orange, je me mettais à proximité de la poubelle. Puis je récupérais les épluchures pour les manger. Pas seulement les vider, non! Je les mangeais entièrement, j'avais tellement faim. Lorsque des enfants jetaient des tartines à moitié entamées, je les récupérais et les donnais à ma petite sœur. A l'école on n'y prêtait pas attention. Ils ont quand même dû remarquer tout cela puisque ça a duré des années. Mais ils ne s'en inquiétaient pas. On n'avait jamais de vêtements propres...

Notre frère aîné partait travailler et n'achetait à manger que pour lui-même. Il se mettait à table, tout seul; nous ne pouvions pas le regarder. Si on osait le regarder, il nous retournait une gifle; ça m'est arrivé souvent... Je crois que je n'ai jamais reçu de compliments à la maison. On ne voyait presque pas mon père, il était tout le temps au café. Il s'était mis à boire quand il s'est retrouvé seul.

J'aurais voulu aider ma petite sœur, mais comment? Je me sentais mal de ne pas pouvoir l'aider. J'ai toujours gardé mes sentiments pour moi. Jusqu'à mes douze ans. C'est alors que mon père est mort et je me suis retrouvée à l'orphelinat.

A l'orphelinat, chez les sœurs, on avait de quoi manger et on pouvait dormir. Mais de l'affection, ça non! J'avais treize ans et je faisais pipi au lit. C'est quelque chose qui n'est pas facile à expliquer. Dans le dortoir, on me mettait dans le lit le plus proche des toilettes. Comme si ça pouvait aider!... La sœur m'ordonnait de me mettre dans un coin avec mon drap sale. Elle disait que mon père, qui venait de mourir, pouvait me voir depuis l'enfer et qu'il n'irait au ciel que si j'arrêtais de faire pipi au lit. Je suis restée à l'orphelinat pendant un an, puis je suis allée dans une famille d'accueil.

J'ai vécu dans une famille d'accueil pendant cinq ans. J'y étais

traitée comme une servante; je devais travailler du matin au soir. Je n'allais pas à l'école. On me donnait à manger, mais pas assez. J'étais forcée de voler pour manger. Pendant la journée, ils étaient tous partis, alors je prenais du lait et je l'allongeais avec de l'eau pour qu'on ne s'en aperçoive pas. J'ai fait une tentative de suicide à deux reprises; je ne veux pas insister là-dessus... Eux-mêmes avaient trois enfants que je devais élever. Je ne recevais pas la même chose à manger qu'eux. La mère rentrait en début de soirée, elle passait avec un linge partout pour voir s'il restait des poussières. Alors je me faisais punir. Le père de la famille d'accueil, pendant toutes ces années, m'a fait subir des abus sexuels. Sa femme le savait mais elle laissait faire. Dès que j'ai eu 18 ans je me suis enfuie. Maintenant j'ai trois enfants; je n'ai pas facile pour les élever. J'essaie de leur donner l'affection que je n'ai pas eue. Je vis avec la peur qu'ils ne s'en sortiront pas plus tard; ça me tracasse tout le temps. Cette peur, on ne s'en défait pas facilement, c'est un sentiment permanent. J'ai toujours été seule et je le suis encore... Même entourée de vingt personnes, je me sens seule. Je participe, mais au fond de moi, je me sens seule... On s'enferme contre tout et contre tous. C'est un sentiment dont je n'arrive pas à me défaire.»

Cet exemple témoigne d'événements qui éveillent des sentiments profondément enfouis au fond de soi. Ils sont toujours là tout au long de la vie et, comme c'est souligné à la fin du récit, ils continuent d'influencer toute la vie. Ces sentiments peuvent se rencontrer chez toute personne; le groupe avait d'ailleurs parlé pour ces sentiments de «sentiments humains». Mais en milieu pauvre, ils doivent être pris en compte dans le contexte particulier de conditions de vie dures et de manque de moyens.

2.2. Les sentiments liés au vécu et les sentiments liés au fait de devoir en parler

La réalité quand on est pauvre, c'est aussi devoir entrer en relation avec des services sociaux, devoir affronter le regard ou les jugements des autres, devoir expliquer la situation qu'on vit et justifier telle demande qui est introduite. Il existe aussi des sentiments qui sont liés à cette réalité. Un délégué d'administration a proposé de mettre cette réalité en évidence en distinguant deux grandes catégories de sentiments:

- les premiers sont les sentiments qui peuvent être mis en rapport avec le vécu de la pauvreté: découragement, peur de l'avenir, angoisse, isolement, impuissance ou sentiment de ne pas avoir le contrôle de sa vie, etc;
- les seconds sont des sentiments liés à l'expression de la pauvreté, ce que l'on ressent quand on doit en parler: méfiance, difficulté d'exprimer ce que l'on vit, sentiment de ne pas être respecté ou pris en considération, etc.

2.3. Une approche en cinq catégories

A la suite de ces réflexions, certains participants ont proposé d'établir cinq catégories de sentiments:

- la première catégorie regrouperait les sentiments qui peuvent être liés à la honte et au sentiment de culpabilité;
- la deuxième catégorie regrouperait les sentiments liés à l'incompréhension: isolement, découragement, sentiment d'abandon, désespoir, etc;
- la troisième catégorie concernerait les sentiments liés à la peur: angoisse, stress, tension, etc;
- il semblait nécessaire d'introduire une quatrième catégorie pour

faire apparaître les sentiments liés au respect; les personnes pauvres ont souvent souligné l'importance des sentiments liés au fait de ne pas se sentir respecté, d'être mal considéré;

- enfin plusieurs participants ont fait remarquer que, si on se limitait à ces quatre catégories, on ne pourrait pas mettre en évidence les sentiments qui conduisent à se battre pour sa famille, pour ses proches et pour soi-même.

2.4. Y a-t-il des sentiments caractéristiques de la pauvreté?

Certains participants ont soulevé la question de savoir si on rencontre des sentiments en milieu pauvre qu'on ne rencontrerait pas ailleurs.

«On ne peut pas dire qu'un sentiment soit typique de la pauvreté. Nous avons réfléchi ça à partir de l'exemple de l'alcoolisme. Ce n'est pas parce qu'on est pauvre qu'on est alcoolique. Il y a de l'alcoolisme ailleurs.» (une militante d'association)

Tous les sentiments dont il avait été question dans les travaux du groupe n'étaient pas liés à un milieu social particulier. Ce qui pourrait être caractéristique de la pauvreté ce sont certaines circonstances, comme le contexte, l'accumulation et l'intensité. Certains militants ont beaucoup insisté sur cette notion **d'accumulation**.

2.5. Les enchaînements

A partir des récits et faits vécus évoqués tout au long des travaux, certains participants ont suggéré de souligner les enchaînements, c'est-à-dire de montrer les sentiments dans leur interaction avec les événements vécus et les réactions. On peut ainsi mettre en évidence cer-

taines étapes (que d'autres appellent phases):

- il y a la cause: une situation que la personne vit et qui est à l'origine de ce qu'elle ressent;
- vient ensuite l'expression ou la manifestation du sentiment. Ici nous nous référons aux paragraphes précédents qui comprennent quelques propositions pour parler des sentiments;
- la troisième étape est celle de la «réponse»: comment réagit-on à ce sentiment?

«Si je prends un exemple: le découragement peut être causé par toute une série d'événements vécus, il peut aussi avoir de nombreuses conséquences, comme l'alcoolisme, la violence, la dépression... Prendre en compte cet enchaînement et voir ce qui conduit à une réaction donnée, cela peut aider à mieux comprendre les personnes pauvres et à ne pas les juger.» (un délégué d'une administration)

3. Comment traduire les sentiments humains en termes d'indicateurs?

Il vient d'être expliqué pourquoi il semblait important au groupe de parler des sentiments humains. Mais comment en parler quand il s'agit de travailler sur la problématique des indicateurs de pauvreté? C'est certainement le point qui a suscité le plus de difficultés dans le groupe de travail.

«Ce n'est déjà pas facile de parler des sentiments, alors vouloir les mesurer, c'est pratiquement impossible.» (un militant d'association)

3.1. Des approches existent pour évaluer les sentiments et le bien-être

Le groupe de travail n'avait pas pour objectif d'étudier de manière critique des modes de mesure actuellement utilisés. Cependant certains participants ont fait état d'études ou d'indicateurs existants; certains ont provoqué des réflexions dont il est rendu compte ici.

3.1.1. Le sentiment d'être heureux

- Vers la fin des travaux, un délégué d'administration a mentionné une étude faite au Pays-Bas¹ portant sur le sentiment d'être heureux. Cette étude propose une manière de «mesurer» ce sentiment. L'étude montre aussi que ce que les personnes qui ont participé à l'étude entendent par «sentiment de bonheur» sont en fait des signes de stabilité. On peut alors faire des moyennes pour des groupes d'individus et les comparer. On constate alors que les personnes à plus haut degré de qualification ont un «sentiment de bonheur» plus élevé.

Nous n'avons pas eu les moyens de lire cette étude de manière critique avec l'ensemble des participants. Cependant les personnes vivant dans la pauvreté ont fait part de leur crainte qu'une telle approche ne soit pas en mesure de rendre compte de la réalité vécue en milieu pauvre. Voici deux réactions:

«Quel est le lien avec la pauvreté? On peut se sentir soulagé à un moment parce qu'on voit qu'une démarche a abouti. A ce moment-là on peut se sentir heureux; mais ça ne change rien à la vie.»

«On peut se sentir heureux à certains moments parce qu'on vit

quelque chose d'agréable, tout en restant profondément malheureux en son for intérieur par ce que la souffrance qu'on ressent profondément ne change pas.»

3.1.2. L'utilisation de taux

Pour rendre compte des sentiments, on a parfois recours à des taux, par exemple le taux de suicide, le taux d'utilisation de certains médicaments qui agissent sur les nerfs (tranquillisants, somnifères, etc.), le taux l'utilisation de drogues. On pourrait être tenté de mettre en relation de tels taux avec le milieu social (par exemple par l'intermédiaire d'un indicateur de revenus) pour déterminer un lien éventuel entre pauvreté et sentiments. Le groupe de travail pense que ce ne serait pas une manière pertinente de procéder, pour plusieurs motifs:

- cela revient à aborder la pauvreté par des aspects négatifs et culpabilisants et ne rend pas compte des aspects positifs;
- ce serait une manière indirecte de parler des choses;
- ce sont des réalités qui ne se rencontrent pas qu'en milieu pauvre. Le lien entre les conditions de vie et ces taux est difficile à établir et relève d'études qualitatives plus complexes. Nous touchons là à la problématique de l'interprétation d'un chiffre;
- cela ne rendrait absolument pas compte des enchaînements dont nous avons parlé au point précédent;
- cela conduirait finalement à donner une vision fautive de ce qu'est réellement la pauvreté.

3.1.3. Les liens sociaux

Les participants ont aussi aussi parlé des liens sociaux et de la richesse du réseau social dont dispose une personne. Des indicateurs existent dans ce domaine mais ils font l'objet de controverses. Ils sont très

difficilement utilisables, selon certains participants scientifiques. Cette réticence des scientifiques a conduit le groupe à ne pas approfondir ce point.

3.2. Pour rendre compte des sentiments vécus par les personnes pauvres, faut-il passer par des enquêtes?

Le groupe de travail a considéré que ces trois approches – ou éventuellement d'autres de même nature – ne constituent pas une manière satisfaisante de rendre compte du lien entre pauvreté et sentiments. De même il paraît nécessaire pour rendre compte des sentiments d'un groupe de personnes de lui permettre de s'exprimer et donc de l'interroger et, pour cela, de procéder par enquête. Un sous-groupe de travail, durant la deuxième phase du projet, a d'ailleurs essayé de réfléchir aux questions qu'il serait utile d'introduire dans une enquête pour rendre compte des sentiments. Cependant certains participants ont exprimé des réticences qui ne touchaient pas seulement aux questions posées mais aussi au principe même de procéder par enquête.

3.2.1. La place des enquêtes

La question des enquêtes n'a pas été soulevée uniquement au cours de la réflexion sur les sentiments. En effet l'enquête est un moyen couramment utilisé pour étudier une réalité dans une population. Au cours de leurs travaux, les participants ont évoqué, par exemple, l'enquête sur le budget des ménages. L'enquête veut dire quelque chose sur un groupe de personnes, voire sur toute la population d'une région ou même d'un pays. Or il est très difficile d'interroger tout le monde. Aussi l'enquête porte le plus souvent sur un échantillon (c'est-à-dire un

nombre limité de personnes) qui doit être représentatif de toute la population visée par l'étude.

Les scientifiques et les délégués des administrations étaient dans l'ensemble assez favorables à l'utilisation d'enquêtes; c'est un moyen d'investigation qui leur est familier. Par contre, les personnes vivant dans la pauvreté étaient plus réticentes. Il y a d'abord une réaction de méfiance de leur part et surtout la crainte que ce ne soit pas un moyen qui permette vraiment de rendre compte de la réalité qu'elles vivent. L'expérience de beaucoup d'entre elles les conduit à ne pas répondre aux enquêtes.

Le groupe qui a travaillé sur la mise en œuvre des droits a abordé la question des enquêtes sous un angle spécifique, celui des enquêtes de satisfaction. La question des enquêtes est revenue dans le chapitre sur les sentiments humains. Les participants ne se sont pas mis d'accord sur l'utilisation des enquêtes pour rendre compte de la réalité vécue par les personnes pauvres et en particulier pour parler des sentiments. Mais la discussion a fait émerger des réflexions importantes auxquelles l'ensemble des participants souscrit.

3.2.2. Critiques sur la pertinence des enquêtes

- La première mise en garde concerne les questions qui sont posées. Au vu de certaines enquêtes, les questions ne paraissent pas pertinentes par rapport à la pauvreté. Dès lors l'information qu'on en tire ne peut pas servir à mieux connaître la réalité vécue par les pauvres.
- Certaines personnes pauvres éprouvent des difficultés par rapport à la lecture et à l'écriture; cela constitue en soi un obstacle pour participer à l'enquête. Cet obstacle est d'autant plus grand que les

- questions sont difficiles à comprendre, mal formulées ou ambiguës.
- Ensuite, le groupe de travail s'est interrogé sur le type de réponses possibles:
 - si la réponse est soit «oui», soit «non», l'interprétation est très difficile; cela ne permet pas d'exprimer des nuances;
 - si les réponses sont «ouvertes» (la personne interrogée écrit ce qu'elle veut), on obtient des données pratiquement impossibles à traiter;
 - on peut proposer des réponses à plusieurs niveaux (ex: où on peut répondre pas du tout, un peu, beaucoup, tout à fait), mais cela ne constitue qu'une variante des réponses oui/non.
 - Une autre question liée à l'enquêteur a été évoquée: qui pose les questions? Souvent les personnes pauvres n'y répondent pas parce qu'elles éprouvent un sentiment de méfiance vis-à-vis des enquêteurs. En évoquant une expérience réalisée dans le Brabant Flamand, le groupe a parlé de l'idée de former des personnes pauvres à devenir des enquêteurs pour interroger des personnes de leur milieu. Selon les participants, ce programme n'a pas été évalué. Et certains militants se demandent si c'est vraiment le rôle des personnes pauvres d'effectuer un tel travail.
 - Des questions liées à la réalité qu'on veut cerner par une enquête destinée à connaître la réalité de la pauvreté se posent aussi: s'agit-il d'enquêtes réalisées uniquement en milieu pauvre ou dans l'ensemble de la population? Les questions de la sous-représentation des personnes pauvres dans les enquêtes et de la difficulté de les atteindre sont tout à fait essentielles².
 - Certains participants ont fait remarquer que les réponses peuvent être influencées par des événements ponctuels; dans ce cas, les réponses ne sont pas représentatives de la réalité à long terme. Par exemple, les soucis par rapport aux rentrées d'argent peuvent être différents en début et en fin de mois; cela risque d'influencer les

réponses. En milieu pauvre, il y a beaucoup d'événements qui surviennent de manière peu prévisible qui déstabilisent la vie quotidienne; il est difficile de rendre compte de cela dans une enquête ponctuelle.

- Pour certaines personnes vivant dans la pauvreté, l'enquête pose un problème de fond: ce sont des personnes extérieures qui analysent la situation vécue par les personnes pauvres et qui l'interprètent. Cela ne permet nullement à la personne pauvre d'acquérir des moyens pour analyser elle-même et ainsi avoir une plus grande maîtrise sur ce qu'elle vit.

Le groupe de travail n'a pas pris de position collective définitive pour confirmer ou infirmer l'utilité des enquêtes. Il insiste néanmoins sur la prise en compte des arguments soulevés ici. Il pense que, si des enquêtes doivent être faites en matière de pauvreté, il conviendrait d'en réfléchir toutes les étapes (de la conception du questionnaire jusqu'à l'interprétation des réponses) au sein d'un groupe où les personnes vivant dans la pauvreté seraient valablement représentées (voir le point intitulé «groupe de vigilance» dans le chapitre suivant).

3.3. La prise en compte des sentiments humains

Ce chapitre a permis de montrer l'importance des sentiments et la nécessité de prendre en considération l'ensemble des éléments qui forment le contexte d'une situation. Il est essentiel que cette prise en compte soit faite par les professionnels qui auront à rencontrer des personnes pauvres et à mener une action qui aura des répercussions sur la vie de celles-ci. A ce propos-là, certains participants soulignent l'importance du travail en équipe; il n'est pas sain qu'un travailleur social se retrouve seul face à ce que vivent les personnes pauvres ni seul face à la souffrance de celles-ci.

Cela a conduit les participants à évoquer la question de la formation initiale et continue des professionnels, tels que les travailleurs sociaux, les mandataires CPAS, les administrateurs de logements sociaux, les travailleurs du secteur de l'Aide à la jeunesse, etc. Ce sont des formations qui ne peuvent pas être seulement théoriques. Certaines sont novatrices, comme le croisement des pratiques³, et constituent des exemples de ce qu'il est possible de réaliser. Un délégué d'administration souligne qu'il est toujours important de rendre explicites les objectifs des formations, le premier devant être que les usagers tirent bénéfice des améliorations attendues de ces formations.

Un autre délégué d'administration a ajouté une préoccupation liée à la formation, préoccupation partagée par beaucoup de participants. Toute formation professionnelle doit être remise dans le contexte dans lequel évolue (ou va évoluer) le travailleur. Or aujourd'hui il existe une dérive: on attend du travailleur social qu'il exerce un contrôle sur le bénéficiaire. Ce n'est pas voulu par le travailleur social, mais par son administration qui exerce sur lui des pressions en ce sens.

4. Recommandations

Le sujet traité dans ce chapitre est très complexe. La réflexion menée permet de présenter quelques recommandations qui dépassent la seule question des indicateurs.

- La première serait de rappeler l'importance des sentiments humains et la complexité de leur articulation avec tous les aspects de la vie (concept d' «enchaînement») et la nécessité de tenir compte de tous les éléments du contexte dans lequel vit une personne ou une ménage.

- Une deuxième recommandation qui découle directement de la première serait d'inviter à la plus grande prudence quand on parle de «mesurer» les sentiments, surtout quand on a l'ambition d'établir un lien entre les sentiments et la pauvreté.
- Par rapport aux enquêtes, le groupe invite aussi à travailler avec prudence et à prendre en considération les remarques développées dans le paragraphe 3.2. Si on choisit de recourir à des enquêtes, les participants jugent nécessaire de s'appuyer sur un groupe de travail au sein duquel les personnes vivant dans la pauvreté sont valablement représentées.
- Les participants ont parlé de l'importance de se sentir respecté; une première manière d'évaluer cela serait de voir en quels termes la pauvreté est citée dans les textes scientifiques, dans les documents administratifs et dans les textes officiels.

1 Voir les recherches du Prof. Ruut Veenhoven: <http://www.eur.nl/fsw/research/veenhoven>

2 Adriaensens G, Passot L., Peña-Casas R. (2003), « La sous-représentation des personnes pauvres dans les banques de données », in: Revue belge de Sécurité Sociale, 2e trimestre 2003, p. 377-396.

3 Groupe de recherche – action – formation Quart Monde Partenaire (2002), Le croisement des pratiques: quand le Quart Monde et les professionnels se forment ensemble, Editions Quart Monde, Paris.