

## Former les professionnels, acteurs de lutte contre la pauvreté

### Statut du texte

La problématique de la formation n'a pas fait l'objet d'une concertation spécifique. Elle a cependant été abordée à maintes reprises lors des rencontres décentralisées (10 provinces et Bruxelles) organisées par la Fondation Roi Baudouin et au cours des concertations thématiques animées par le Service.

« Un profond fossé sépare le monde des personnes pauvres de celui des intervenants sociaux, des avocats et des médecins. Connaissent-ils la réalité quotidienne, les rêves et les centres d'intérêt des personnes vivant dans la pauvreté ? » (Une chercheuse, rencontre provinciale, Brabant flamand).

Le Rapport Général sur la Pauvreté (RGP) plaide pour une meilleure formation tant initiale que continuée des professionnels (travailleurs sociaux, enseignants, acteurs culturels, avocats et magistrats...) afin d'améliorer la qualité de leurs relations avec les personnes vulnérables. La formation doit viser non seulement à transmettre des connaissances dans des matières auxquelles sont souvent confrontés ces intervenants mais aussi à développer des aptitudes à communiquer avec les personnes pauvres.

### RESOLUTION 68: REPERTORIER LES BESOINS EN FORMATION ET FIXER DES PRIORITES

Des progrès ont été accomplis depuis le RGP, surtout en matière de formation continuée. Des listes de ressources pédagogiques pouvant servir de support aux formations continuées ont été dressées, des méthodes d'apprentissage ont été pensées... Des points d'appui ont aussi été créés pour organiser des journées de rencontre et de formation sur les stratégies à adopter pour lutter contre l'inégalité sociale. Citons comme exemples la plate-forme Ecole+ relative aux stratégies permettant de combattre l'inégalité sociale dans l'enseignement<sup>138</sup>; les rencontres de formation en matière de pauvreté organisées par la 'Coordination Santé mentale et précarités' au sein de la Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale; le programme Quart Monde Partenaire<sup>139</sup> et l'offre de formation du 'Vlaams Instituut voor Gezondheids promotie' (institut flamand de promotion de la santé) sur le thème 'pauvreté et santé' ...

Il faut maintenant se baser sur un inventaire des projets de formation évalués positivement par les acteurs concernés pour fixer des priorités. Dégager les moyens nécessaires pour généraliser ces bonnes pratiques constitue une deuxième étape.

Ces priorités peuvent concerner :

- La nature des programmes offerts, qui peuvent aller de la sensibilisation à la formation des formateurs jusqu'aux 'co-formations' de travailleurs sociaux et de demandeurs par exemple, destinées en priorité à apprendre à connaître le point de vue de l'autre ;
- Les thèmes abordés ;
- Les groupes cibles atteints ;
- Les méthodes utilisées qui peuvent aller d'exposés sur « l'autre » à une réflexion sur soi-même, à l'analyse casuistique et à la détermination de stratégies.

### RESOLUTION 69: CONSACRER UN VOLET A LA DIVERSITE DANS LA FORMATION DE BASE

Des participants aux rencontres préparatoires à ce rapport ont rappelé que la plupart des formations s'intéressent peu voire pas du tout au monde et à la façon de penser des personnes vivant dans la pauvreté. Dès lors, les professionnels éprouvent souvent des difficultés à être attentifs à la problématique complexe à laquelle les personnes défavorisées sont confrontées et à bien comprendre les réactions de ces dernières. Cela a des conséquences sur la qualité du service offert: des diagnostics erronés peuvent être posés, des conseils donnés et des mesures prises peuvent s'avérer inefficaces, l'aide apportée peut même contribuer à l'exclusion des plus pauvres.

<sup>138</sup> URL <http://www.school-ecole-plus.be/>.

<sup>139</sup> Groupe de Recherche Action-Formation, Quart Monde Partenaire, *Le croisement des pratiques. Quand le Quart Monde et les professionnels se forment ensemble*, Paris: Editions Quart Monde, 2002.

La problématique de la pauvreté doit s'inscrire dans un cadre pédagogique plus attentif à la diversité (socio-économique et culturelle). Les participants aux concertations ont également insisté, comme le faisait déjà le RGP, sur une formation aux droits de l'homme, « incluant la compréhension de la pauvreté comme violation des droits de l'homme et une initiation à des pratiques qui témoignent du refus de la pauvreté et de l'exclusion<sup>140</sup> ».

### **PISTE 1. Travailler sur la représentation de la pauvreté**

Dans la formation initiale, la possibilité doit être offerte aux étudiants de travailler leur propre représentation de la pauvreté. Cette conscientisation vise à leur permettre de mieux appréhender celle-ci face à l'expérience des personnes qui la vivent et à en reconnaître la dimension structurelle.

Ils doivent également recevoir des outils qui les aideront à adopter une attitude respectueuse en tant que professionnels: formation à l'écoute et à la communication en général, apprentissage de la manière de soutenir adéquatement les personnes pauvres dans leurs efforts pour résister à la pauvreté...

Pour chaque formation de base, il est demandé d'étudier comment ce travail sur la représentation et les compétences peut être inclus dans le cursus obligatoire. Une approche multidisciplinaire s'imposera sans doute.

### **PISTE 2. Accorder une plus grande place dans les programmes aux matières qui touchent de près à la pauvreté**

Lors des concertations, des professionnels ont expliqué que, durant leurs études, ils avaient été trop peu familiarisés à des matières essentielles. Des médecins ont parlé du peu de place accordé au cours de médecine sociale ; des avocats ont reconnu qu'ils connaissaient très peu les législations relatives à l'aide sociale... Il est demandé aux instances qui établissent les programmes d'études d'y mettre davantage l'accent sur ce type de matière.

### **PISTE 3. Promouvoir la connaissance basée sur l'expérience**

Certains participants aux rencontres estiment que la formation doit être axée le plus possible sur l'expérience. Ils proposent donc que les instituts de formation encouragent leurs étudiants à effectuer un stage dans des écoles, des centres de santé, des maisons de justice, des centres d'action sociale,... où ils seraient directement en contact avec les personnes en difficulté. Les étudiants devraient également être encouragés à réaliser un travail de fin d'étude sur un thème lié à l'exclusion sociale, en se basant sur leurs contacts avec le terrain.

Une autre possibilité pour les instituts de formation est d'inviter des associations, des médiateurs de terrain, des travailleurs sociaux... à venir exposer aux étudiants les difficultés qu'ils rencontrent et la manière dont ils y réagissent. Inversement, ils peuvent aussi organiser des visites de lieux, une participation aux activités d'associations.

### **PISTE 4. Encourager la diversité dans la population estudiantine**

Pour accroître la diversité sociale parmi les professionnels, il est important d'amener des personnes de milieux sociaux et culturels diversifiés à suivre la formation (afflux), de prévoir un accompagnement différencié des étudiants (passage d'une année à l'autre) et de mettre sur le marché du travail des diplômés d'origines diverses (sortie). Il est primordial que, dans une école, le corps enseignant soit diversifié pour offrir à tous les élèves et parents le plus de figures d'identification et de personnes de référence possible et ainsi favoriser l'égalité des chances pour tous les élèves. Des projets ciblés sur l'accompagnement d'étudiants allochtones suivant la formation d'enseignant ont été mis sur pied. On peut tirer des leçons de cette expérience pour éventuellement la renouveler et l'étendre à d'autres catégories sociales et professionnelles et à d'autres groupes venant de milieux différents. Une offre de formation plus flexible, par exemple un parcours d'apprentissage par modules adapté au rythme de l'étudiant, permet aussi d'attirer plus d'étudiants issus de milieux défavorisés.

## **RESOLUTION 70: ASSURER UNE FORMATION CONTINUEE**

Les professionnels en contact avec des personnes pauvres demandent à être mieux outillés. En effet, étant donné les multiples facettes de la pauvreté et l'évolution rapide de la législation, un recyclage régulier s'impose pour maintenir les compétences et garantir la qualité du service.

### **PISTE 1. Encourager la formation et garantir les moyens nécessaires**

On peut encourager la formation en accordant des unités de formation continue, en favorisant la mise en place d'environnements propices à l'apprentissage ('apprendre les uns des autres', parrainage, interventions...), en inscrivant la formation dans la mission, en impliquant la hiérarchie...

<sup>140</sup> Rapport Général sur la Pauvreté, ATD Quart Monde, Union des Villes et communes belges (section CPAS), Fondation Roi Baudouin, 1994, p. 396.

Certains pensent que les médiateurs de terrain peuvent jouer un rôle en termes de formation des professionnels par leur présence sur les lieux de travail. Une évaluation des expériences en cours - récentes sur le plan fédéral, plus anciennes en Flandre - est demandée, incluant cet aspect formation.

Des moyens financiers doivent être dégagés pour la formation continuée. Les professionnels doivent aussi avoir le temps de les suivre: les enseignants et les travailleurs sociaux se heurtent souvent à des difficultés quand ils veulent suivre une formation, notamment parce que personne ne peut les remplacer. La formation continuée du personnel doit être incluse dans la programmation de l'organisation.

**PISTE 2.** *Former les préposés à l'accueil*

L'accueil est un moment essentiel (voir orientation accompagnement (IV)). Il est déterminant pour la suite de la relation entre usager et service. Il est donc important que les personnes en charge de cet accueil puissent apprendre comment (ré)agir face à des personnes pauvres et à la diversité en général.

**Cette orientation est traduite du néerlandais.**