

## Vivre en situation de pauvreté au Luxembourg en 2023

### Prise de position du Mouvement ATD Quart Monde

**Juin 2023**

ATD Quart Monde est un Mouvement International des Droits de l'Homme, sans appartenance politique ou religieuse et sans but lucratif, qui rassemble des personnes de tous horizons pour réfléchir, agir et vivre ensemble différemment.

Unir nos forces pour atteindre ceux qui sont exclus dans nos sociétés et reconnaître la contribution indispensable des personnes vivant dans la pauvreté sont des étapes essentielles pour mettre fin à la misère et bâtir la paix.

En partenariat avec les personnes en situation de pauvreté, il crée des actions culturelles, civiques et politiques qui ont comme but de permettre aux plus pauvres de faire valoir et respecter leurs droits fondamentaux et à la société de mieux prendre en compte les personnes défavorisées.

Il se mobilise afin que sur le plan local, national et international, les personnes démunies soient écoutées et que la lutte contre la grande pauvreté soit une priorité.

*« Chaque personne est une chance pour l'humanité. »*

Joseph Wresinski (1917-1988)

Fondateur du Mouvement International ATD Quart Monde

## Qu'est-ce que la pauvreté ?

La pauvreté, considérée comme une violation des Droits Humains, est un phénomène complexe. Il ne s'agit pas seulement d'une question d'argent ; mais elle est multidimensionnelle. Les différentes dimensions de la pauvreté n'ont pas le même poids dans la vie des personnes concernées, ni tout au long de leur vie. Tout est lié, rien n'est figé.

Les résultats de la « Recherche Participative d'ATD Quart Monde et de l'Université d'Oxford sur les dimensions cachées de la pauvreté »<sup>1</sup>, réalisée entre 2016 et 2019 ont permis d'identifier neuf dimensions principales structurées dans trois groupes.

Un premier groupe autour des « Privations » rassemble des dimensions reconnues et prises en compte dans les études pour l'éradication de la pauvreté : manque de travail décent, revenu insuffisant et précaire, privations matérielles et sociales.

Les six autres dimensions sont inconnues ou peu connues.

Le deuxième groupe « Dynamiques relationnelles » concerne les relations avec les autres : maltraitance institutionnelle, maltraitance sociale et contributions non reconnues. Le troisième groupe a comme sujet « Le cœur de l'expérience » : dépossession du pouvoir d'agir, souffrance dans le corps, l'esprit et le cœur et combat et résistance.

La prise de position suivante reprend des réalités que vivent les personnes en situation de pauvreté. Ces réalités sont identifiables dans les dimensions cachées :

- dans le « Cœur de l'expérience » avec la dépossession du pouvoir d'agir, (manque de contrôle sur sa vie et dépendance vis-à-vis d'autrui, qui résultent d'un éventail de choix très restreint)
- dans les « Dynamiques relationnelles » avec la maltraitance institutionnelle, qui consiste dans *« l'incapacité des institutions nationales et internationales, de par leurs actions ou leur inaction, à répondre de manière appropriée et respectueuse aux besoins et à la situation des personnes en situation de pauvreté, ce qui les conduit à les ignorer, les humilier et à leur nuire »*<sup>1</sup>

À côté de ces réalités, le document propose également quelques pistes de solutions, dont les partis politiques sont invités à prendre connaissance, afin de contribuer à améliorer le futur de tous, à commencer par le plus pauvre, le plus démuné.

---

<sup>1</sup> À lire: Les dimensions cachées de la pauvreté, Recherche participative internationale conduite par ATD Quart Monde et l'Université d'Oxford  
<https://www.atd-quartmonde.org/nos-actions/changer-la-societe/plaidoyer-international/dimensions-cachees-pauvrete/>

## **Comment cette prise de position a-t-elle été élaborée ?**

Elle est basée sur des entretiens individuels réalisés avec des militants<sup>2</sup> Quart Monde entre janvier et mars 2023, sur l'expérience de personnes solidaires, ainsi que sur un travail collectif en profondeur de 2021, fait pour le Dialogue Participatif tenu au LISER (Luxembourg Institut of Socio Economic Research) et organisé par Olivier De Schutter dans le cadre de son mandat de Rapporteur Spécial sur l'extrême pauvreté et les Droits de l'Homme pour l'ONU. Les citations dans le présent document sont issues de cet apport collectif<sup>3</sup>.

Le présent texte ne prétend pas recouvrir l'intégralité des expériences à prendre en compte pour comprendre la vie des personnes en précarité. Il se concentre surtout sur une série d'éléments identifiés comme étant des aspects qui sont plus rarement pris en compte par d'autres acteurs sociaux et qui des fois peuvent sembler anodins, mais qui affectent réellement la vie et le bien-être des personnes concernées. Le choix a été fait de ne pas aborder certains aspects au niveau des privations matérielles pour lesquelles nombreux d'autres acteurs en sont des experts. Un tel aspect est p.ex. la crise du logement, qui touche les personnes en situation difficile depuis très longtemps.

À ce niveau, il est cependant important de relever deux aspects :

- D'un côté, même s'il existe une certaine offre « sur le marché public », elle ne couvre pas tous les besoins et il reste un manque cruel en « logements avec très peu de conditions d'entrée pour des personnes très fragiles ». Dans les structures publiques, même de bas seuil, trop de personnes tombent à travers les mailles du filet vu leur âge, leur santé mentale, leur projet de vie flou, leur manque de motivation apparente et leurs dépendances.
- De l'autre côté, pour les personnes qui ont la chance de bénéficier d'un « logement social provisoire », dont le bail est limité dans le temps, il est pratiquement impossible de sortir de ces logements, vu la situation du « marché public » et les longues listes d'attentes auprès du Fonds du Logement. En plus, certaines communes refusent l'inscription de familles, lorsqu'elles estiment que le logement ne comporte pas assez de chambres pour la famille. Ainsi ces personnes vivent constamment dans l'insécurité et sous pression. Elles ne trouvent pas de stabilité et savent qu'elles devront probablement se reconstruire un jour une nouvelle vie dans une autre commune, où elles recommenceront leur intégration, ainsi que les enfants la leur, à zéro.

---

<sup>2</sup> Militant : personne qui a une vie difficile à cause de la pauvreté et qui choisit de rejoindre le Mouvement ATD Quart Monde apportant sa réflexion et son engagement.

<sup>3</sup> À lire: Dialogue participatif sur la persistance intergénérationnelle de la pauvreté, 1<sup>er</sup> avril 2021, à l'Institut de recherche LISER (Luxembourg) rapport complet et à regarder : témoignages préparés en amont du Dialogue Participatif : <https://www.youtube.com/watch?v=3gJo-24WoR8>

Les différents domaines de vie étant étroitement liés, les personnes en précarité vivent dans un cercle vicieux, qu'il est difficile de briser.

*« ...Vivre dans la pauvreté est une lutte continue. ... Quand tu es pauvre, tu ne peux pas te laisser aller, tu dois veiller à ce que cela continue. Quand tu vas abandonner, tu es tout de suite perdu. Alors tu vas tomber très profondément. ... Vivre dans la pauvreté est un cercle vicieux qu'il est difficile de briser. Nous nous battons tous les jours, pour nous et pour nos enfants. Mais pouvons-nous y arriver seuls ? Pouvons-nous parvenir à briser ce cercle vicieux sans être considérés, écoutés et entendus ? »*

Dans les échanges avec les personnes en situation de précarité, le thème de « dépendance sociale et institutionnelle » est récurrent ; une dépendance ressentie ou réelle, qui ne leur permet pas d'être acteur de leur avenir et qui peut être lourde de conséquences. Vivre dans la pauvreté veut dire aussi « courir tout le temps à gauche et à droite, ne jamais être tranquille et en paix ».

## **Constats : Dépendance... à différents niveaux**

### **1. Soins de santé**

Malgré un système de sécurité sociale élaboré, des citoyens, même des personnes avec des salaires et/ou des revenus de remplacement, n'ont pas réellement accès aux soins de santé, pour différentes raisons dont des raisons financières.

Les frais de santé qui restent à charge du patient constituent une part non négligeable, voire parfois très importante du budget des personnes en situation de précarité. L'augmentation du coût de la vie n'a fait qu'aggraver cette situation.

Quelques exemples concrets :

- Des personnes ne vont pas chercher les médicaments qui leur ont été prescrits à la pharmacie, car la part-patient à payer est trop élevée. Ce sont des personnes, qui jusqu'à aujourd'hui arrivaient à boucler les fins de mois et/ou qui pour différentes raisons ne sont pas bénéficiaires de l'aide sociale par l'Office Social.
- Certaines personnes, qui n'ont pas de médecin de confiance, qui connaît leur situation fragile ne vont plus en consultation parce qu'elles n'ont pas l'argent pour payer la facture. La procédure de « remboursement immédiat » au guichet de la Caisse de Maladie n'est pas une solution adéquate pour ces personnes en précarité, car il faut cumuler des factures récentes (maximum 2 semaines) pour un montant minimal de 100€ pour avoir droit à un remboursement par virement. Cette procédure est compliquée et inapte par exemple pour une consultation chez un médecin-généraliste.
- Des personnes ne vont pas chez le médecin-dentiste, comme leur dernier contrôle remonte à plus de 2 ans et elles savent que la part-patient sera donc plus élevée. Des fois,

plus le temps passe, plus le sentiment de honte auquel les personnes doivent faire face, s'accroît aussi. Sur le plan dentaire, les démarches à faire (par exemple devis à demander et à envoyer à la Sécurité Sociale) sont aussi un frein pour certaines personnes.

- Dans ce domaine, il faut également mentionner les frais parfois élevés pour appareils dentaires, lunettes, semelles orthopédiques, attelles, etc. Le montant facturé dépasse souvent de beaucoup la part prise en charge par la Sécurité Sociale.

Néanmoins, face à ces difficultés, il existe des professionnels de la santé, qui soutiennent leurs patients. Par exemple, certaines personnes trouvent des arrangements avec leur médecin de confiance, qui ne leur prescrit que des médicaments pour lesquels la part-patient est la moins élevée, avec leur dentiste qui propose des arrangements pour payer les prothèses dentaires en plusieurs mensualités, avec leur pharmacien qui ne calcule pas la part-patient ou encore avec leur vétérinaire, qui ne leur facture pas les soins de leurs animaux domestiques.

Mais est-ce normal que l'accès aux soins de santé pour tous dépend de la bonne volonté et de l'esprit de solidarité des professionnels de la santé ?

Dans ce contexte, il faut évoquer que la loi sur l'aide sociale prévoit certaines mesures, qui peuvent aider les personnes pour les frais de santé. Or, il faut constater qu'il existe des personnes qui ne peuvent pas en bénéficier

- parce qu'elles n'osent pas demander de l'aide, par honte ou par peur de faire de mauvaises expériences et craignant des conséquences néfastes pour leur vie ;
- parce que les démarches sont trop compliquées et peu compréhensibles pour elles ;
- parce qu'elles ne rentrent pas dans les critères d'octroi, qui peuvent varier en fonction des Offices Sociaux, comme les conditions d'attribution du Tiers Payant Social (TPS). Le remboursement ou non de certaines mesures comme la part-patient du TPS varie également fortement selon l'Office Social compétent. De telles décisions arbitraires s'observent également à d'autres niveaux.

## **2. Alimentation**

Avec la hausse des prix, les personnes en précarité sont obligées de revoir leurs habitudes alimentaires, qui depuis toujours sont différentes de celles des personnes ayant des budgets plus élevés. Afin d'éviter les grandes surfaces usuelles, en général plus chères, et pour avoir accès aux magasins les moins chers, les personnes sont obligées de se déplacer souvent loin de leur lieu de vie et ne peuvent plus faire les courses à pied.

Alors que dans certaines villes il y a parfois moyen de se déplacer en transport public, cela devient plus difficile dans les petites villes et à la campagne. Par ailleurs, se procurer les biens de première nécessité en milieu rural est un problème récurrent pour des personnes sans voiture et montre l'importance d'un transport public de qualité. De plus, pour des personnes fragiles plus âgées et/ou malades, faire des courses avec le transport public est difficile.

De ce fait, de nombreuses personnes en situation de précarité deviennent dépendantes de l'aide de proches (famille, voisins, amis ...) pour se rendre dans le discount le plus proche. Cette dépendance pèse souvent sur les relations entre les personnes. La hausse du prix du carburant aggrave cette situation, qui peut sembler anodine pour une personne qui n'en est pas concernée, mais ne l'est pas du tout dans le quotidien de certaines personnes en précarité.

De plus, avec la hausse des prix, certaines personnes ont le sentiment d'avoir de plus en plus de mal à avoir accès à une alimentation saine et/ou de bonne qualité.

Dans ce contexte, il faut évidemment mentionner le système de l'aide alimentaire (épiceries sociales et autres). À ce niveau, les démarches à faire (justificatifs de dépenses, fiches de salaires ou de revenus de remplacement, formulaires à remplir...) varient d'un prestataire à l'autre et sont souvent vécues comme humiliantes pour les personnes dans le besoin, et comme dans le domaine des soins de santé, ne sont pas toujours facilement compréhensibles.

Le système de l'aide alimentaire peut certes aider dans l'urgence, le temps de se relever, mais ne peut être considéré comme une réelle politique de lutte contre la pauvreté. Elle maintient le bénéficiaire dans la dépendance d'un système d'aide, et ce pour avoir accès à un besoin fondamental.

Aujourd'hui, la société se questionne sur la façon d'améliorer l'aide alimentaire. Cela est certainement nécessaire, mais ne faudrait-il pas se questionner davantage sur la manière d'en sortir. Est-ce normal que des personnes, même celles qui ont un revenu provenant d'un travail, soient dépendantes d'une aide publique pour subvenir à un besoin de base ?

### **3. Aide sociale et accompagnement social**

Un autre domaine dans lequel les personnes ont le sentiment d'être à la merci d'autres personnes et d'institutions est celui de l'aide sociale et de l'accompagnement social. Tellement nombreuses sont les lois et les règlements qui devraient répondre aux besoins des personnes en situation de pauvreté, qu'il est difficile pour les personnes de les connaître tous et de les comprendre. Même les travailleurs sociaux sont parfois dépassés et ne peuvent donner que des réponses partielles ne concernant qu'un aspect de la vie des personnes. Cela a comme conséquence que les personnes doivent courir et courir et ont l'impression d'être totalement dépendantes d'un grand nombre d'intervenants sociaux.

*« ...On est aussi dépendant des institutions. Très souvent, il faut aller demander de l'aide. On est sous pression. Courir à gauche et à droite, raconter sa vie encore et encore. Nous revivons des jugements, basés sur notre apparence, sur notre histoire familiale, sur notre parcours ... Chacun de nous a fait de telles expériences : « Tu es un cas social, tu es un RMGiste ... Les mots ont changé, mais ça veut dire la même chose. On te colle des étiquettes, mais ils ne savent rien. » disait l'un de nous et un autre rajoutait : « ... nous nous sentons jugés par rapport à notre apparence. J'ai horreur qu'on me dévisage ... Alors dans les contacts avec les services d'aide, on ne se sent pas compris. La communication est difficile. Il arrive qu'on n'ose même plus demander de l'aide, car on a l'impression que personne ne peut ou ne veut nous aider. »*

À côté de ces personnes, qui par force de courir à gauche et à droite et de ne pas se sentir comprises, abandonnent leur combat pour s'en sortir, il y a celles qui n'osent pas demander de l'aide, comme déjà évoqué auparavant. Honte et peur en sont des raisons exprimées : peurs liées à de mauvaises expériences par le passé, peur du jugement, peur des conséquences comme la peur de voir ses enfants placés si le logement est insalubre et le frigo vide, peur de se faire interner si on avoue avoir une souffrance mentale ... .

Puis il y a les personnes qui se heurtent aux obstacles bureaucratiques, qui ne savent pas à qui s'adresser pour quelle aide, qui ne comprennent pas ce qu'on attend d'elles et qui ont perdu le contrôle sur leur vie. Il arrive qu'elles perdent l'énergie pour poursuivre des démarches, avec la conséquence qu'on leur reproche un manque de motivation et de collaboration.

Et puis finalement il y a celles, qui « tout simplement » ne veulent pas dépendre du système d'aide sociale, veulent être actrice de leur avenir et continuent à se battre pour un emploi accessible pour elles, qui leur permettrait de vivre dignement.

Dans ce contexte d'«aide sociale et d'accompagnement », certains éléments précis sont à relever :

- Les démarches administratives complexes et longues à faire avec parfois des demandes à refaire annuellement, par exemple pour la subvention de loyer, les logements sociaux, l'assistance judiciaire ... . Il arrive même que des documents déposés pour un dossier ne soient déjà plus valides au moment où le demandeur dépose le dernier document exigé. Ces exigences sont justifiées par les administrations par la peur d'abus et de fraude ... . S'y ajoute le fait que de plus en plus de démarches doivent être faites en ligne et que des documents sont écrits en langage administratif ou dans une langue inconnue pour les demandeurs.
- La notion de « communauté domestique » continue à pénaliser des personnes dans des situations très différentes. Ainsi parmi elles, les jeunes en difficulté qui, restant vivre dans la communauté, ont du mal à faire des projets pour leur avenir. Le REVIS de leurs parents est réduit suite à la prise en compte du revenu des jeunes. À côté des suites parfois difficiles au niveau relationnel, ces jeunes n'ont pas la possibilité d'économiser pour leur avenir, par exemple pour payer une caution locative.
- La mise en pratique de la loi sur l'aide sociale peut pour certains aspects différer d'un Office Social à l'autre, ce qui rend certaines de ces décisions arbitraires incompréhensibles ; un exemple en est l'octroi de l'adresse de référence. Il reste incompréhensible pourquoi une adresse de référence puisse être refusée à des personnes, qui logent chez un membre de la famille ou chez un ami.
- L'attribution d'une adresse de référence ne donne pas automatiquement droit aux prestations du Fonds National de Solidarité comme le REVIS ou RPGH (Revenu pour personnes gravement handicapées). Ainsi, par exemple, des personnes handicapées se

retrouvent ainsi sans leur RPGH, doivent financer une assurance maladie facultative et ne disposent plus de revenus personnels pour payer leurs soins de santé et médicaments vitaux (part patient). Leur état de santé risque de s'aggraver, faute de suivi et de traitement adéquat. Ces personnes dépendent financièrement de ceux qui les hébergent. La solidarité est punie.

À l'inverse, certaines communes se réfèrent aux décisions du Fonds National de Solidarité pour l'accord d'une subvention complémentaire à l'Allocations de Vie chère et la Prime Énergie. Le FNS prend sa décision selon des barèmes, avec des seuils fixes. Pratique sur laquelle il y a lieu de s'interroger aussi.

- Le REVIS n'étant que de l'argent emprunté selon la loi, des personnes, propriétaires de leur logement, ne demandent pas le REVIS parce qu'elles craignent de transmettre une dette à leurs héritiers.

À plusieurs reprises, le REVIS a été mentionné dans ce qui précède. Il semblerait, et cela est confirmé par des travailleurs sociaux, qu'avec la nouvelle loi sur le REVIS, et le pouvoir accordé à l'ADEM et à l'ONIS, on se retrouve en face d'une loi, qui au lieu de répondre aux besoins fondamentaux des personnes en difficultés - sans les stigmatiser et sans tomber dans les préjugés sur la pauvreté - a tendance à façonner et à renforcer des attitudes discriminatoires au lieu de les remettre en question.

Trois exemples :

- On observe de plus en plus de contrôles et de retraits de REVIS, dus en partie certainement au manque de prise en considération de la situation sociale globale des bénéficiaires (santé physique et mentale, logement, situation familiale, linguistique et culturelle, etc.) par le nouveau système instauré. Souvent, les bénéficiaires regrettent également un manque de dialogue.
- Les conventions qui régissent les mesures d'activation laissent les bénéficiaires dans des situations précaires : ce sont des conventions de durée limitée, qui ne tombent pas entièrement sous le droit du travail : ainsi, par exemple, la personne risque de voir sa convention arrêtée en cas de Certificat d'incapacité de travail de plus de 6 semaines.
- La loi du REVIS prévoit que dans une famille les deux parents doivent suivre une mesure d'activation, même s'il y a des enfants en bas âge. Or, les places en Maison Relais ou en crèche ne sont pas en nombre suffisant dans toutes les communes. Parfois, les listes d'attentes sont longues et des contrats de travail sont exigés. Cercle vicieux, qui amène pression et insécurité. De plus, les enfants qui ne fréquentent pas une Maison Relais ou une crèche, ne bénéficient pas de la gratuité de la garde des enfants et du repas à midi. La question s'impose s'il ne faudrait pas mieux reconnaître le travail éducatif fait par les parents et créer un « revenu de parents » ou du moins une prise en charge des cotisations assurance pension, et cela non seulement pour ces raisons économiques.

Madame Ginette Jones, la présidente de « L'entente des Offices Sociaux » revendique dans un article paru le 6 septembre 2022 dans le LW des procédures et mesures qui au lieu de discriminer soient inclusives. On ne peut que se joindre à ces propos.

Pression, isolement, abandon, perte de l'estime de soi et de sa dignité...ne sont que quelques conséquences pour les personnes de cette dépendance, voire maltraitance institutionnelle.

*« ... Plus on fait de mauvaises expériences, plus on vit dans la honte, la peur et sous pression. Par conséquent, certaines personnes risquent de s'isoler et de vivre repliées sur elles-mêmes, de plus en plus en décalage avec la société. »*

Finalement, il reste à évoquer la dépendance des bénéficiaires face à l'intervenant social, dont l'aide et l'accompagnement proposés peuvent varier fortement selon la personnalité de l'intervenant. Les bénéficiaires parlent de prises en compte ou non de leurs capacités, d'empathie ou de manque d'empathie, de travailleurs sociaux engagés ou non, etc. Si certains souffrent d'être à la merci de personnes « mauvaises », d'autres témoignent de bonnes expériences, avec de « bons » intervenants qui écoutent, se prennent le temps d'expliquer et de réexpliquer, les soutenant en se basant sur leurs réalité, normes et valeurs etc.

#### **4. Mesures de protection pour majeurs**

Le nombre de personnes en précarité qui sont sous un régime de curatelle ou de tutelle est assez élevé parmi les militants Quart Monde, qui s'engagent actuellement dans le Mouvement. Parfois, cela semble être la mesure adaptée, mais des fois il y a lieu de s'interroger sur leur nécessité et leur sens.

- À ce niveau aussi, il y a lieu de constater que l'accompagnement proposé à la personne est très variable d'un tuteur à l'autre, et ce en fonction de l'empathie, l'implication et/ou la profession du tuteur. Il n'est pas toujours très clair ce que la personne est en droit d'attendre comme soutien ou à l'inverse doit accepter comme décisions, que le tuteur prend pour elle, même si en théorie la loi serait claire à ce niveau. Ici aussi, les personnes en précarité ont le sentiment d'être à la merci de leur tuteur et ne peuvent plus être actrice de leur vie.
- Il arrive que des personnes, qui à un moment donné tombent bas et de ce fait sont mises sous une mesure de protection, se relèvent et peuvent reprendre leur vie en main. Or, la loi au Luxembourg ne prévoit pas une réévaluation périodique des mesures de protection pour majeurs, comme c'est le cas dans d'autres pays. Certes, le majeur protégé peut demander que son dossier soit revu, mais de nouveau, le manque d'information et la complexité des démarches peuvent être un obstacle. Ces personnes risquent alors de rester longtemps sous tutelle si elles ne demandent pas à s'en émanciper.

- Un autre cas de figure interroge beaucoup aussi : Certaines personnes, une fois sous tutelle, « se laissent un peu aller » en ne faisant plus aucune démarche de demande d'aide sociale, en n'accompagnant même pas le tuteur dans certaines démarches, en le laissant faire. N'y a-t-il pas un risque de démobilité et de désresponsabilisation ? Cela paraît d'autant plus dramatique lorsqu'il s'agit de personnes jeunes qui avaient au départ beaucoup de capacités en elles. Cet « abandon de soi, de ses projets » peut même aller jusqu'à la volonté de demander le statut d'handicapé pour « être en sécurité » et ne plus s'inquiéter de son avenir.

## **Et pour terminer ...**

Dans les réflexions menées ensemble, des pistes de solutions ont été envisagées pour briser le cercle vicieux de la pauvreté et de répondre de manière appropriée et respectueuse aux besoins et à la situation des personnes en situation de pauvreté. À côté d'aspects très concrets à améliorer par exemple au niveau de certaines lois, voici 2 pistes d'ordre plus général, proposées par les militants Quart Monde et qui avaient déjà pu être discutées lors du Dialogue Participatif en 2021 avec Olivier de Schutter:

*« Premièrement, nous pensons qu'il faudrait créer des lieux, où des professionnels et les familles en précarité puissent se rencontrer pour mieux se connaître mutuellement. Ils doivent pouvoir réfléchir ensemble pour trouver les meilleures solutions pour le bien-être de tous les membres de la famille. Apprendre l'un de l'autre et se former ensemble est important. Par un tel échange, nous, les personnes en situation difficile, nous pourrions mieux comprendre le rôle des différents services (offices sociaux, service de la protection de la jeunesse, services logement, etc) et le type d'aide que les travailleurs sociaux peuvent nous offrir. Nous pourrions aussi apprendre à mieux exprimer ce que nous vivons et nos besoins ; et tout cela sans nous énerver. De leur côté, les professionnels pourraient apprendre de nous, ce que signifie « vivre dans la pauvreté » et quels efforts nous faisons. Ils pourraient comprendre que « demander de l'aide » est très difficile et que souvent nous en avons peur. Ils pourraient découvrir que nous avons des manières différentes pour nous exprimer, indépendamment de la langue employée. Ils pourraient comprendre que c'est important de faire confiance aux personnes et à leurs capacités. Nous pourrions leur montrer que nous pouvons et devrions être considérés comme des partenaires pour changer nos vies. Nous ne savons pas où on pourrait créer de tels lieux, mais est-ce que cela ne serait pas utile d'essayer de permettre aux personnes en précarité de participer davantage aux formations des travailleurs sociaux et toutes autres personnes intervenant auprès de ceux qui sont dans la pauvreté ? »*

*Deuxièmement, sur le plan de la collaboration, nous voyons qu'il y a des choses qui pourraient changer pour que les travailleurs sociaux puissent proposer des aides plus adaptées aux personnes en situation difficile.*

**1. La collaboration entre les services et les personnes d'un même service :** *Chaque fois que nous rencontrons un travailleur social pour la première fois, nous devons lui raconter notre histoire de vie, notre passé, nos difficultés, sans même avoir accès à ce qui est noté. Bien souvent, lorsque le travailleur social d'un service est remplacé par un autre, p.ex. pour un congé de maladie ou lorsqu'un service propose une collaboration avec un service supplémentaire, il faut tout raconter de nouveau. Des fois, nous ne comprenons pas non plus pourquoi un service X ne prend pas directement contact avec un service Y, sans nous demander de refaire plusieurs démarches. Chaque fois que nous devons raconter notre vie, c'est douloureux.*

**2. La collaboration entre les services et nous :**

*Sur ce plan, une collaboration réussie est celle où nous nous sentons en confiance et où nous sentons que le travailleur social nous fait confiance. Lorsqu'un travailleur social s'intéresse vraiment à nous, à notre vie, nous le sentons par la manière dont il pose ses questions, le temps qu'il se prend et les conseils qu'il nous donne. Il prend en considération ce que nous disons sans nous juger, il apporte des réponses concrètes, des aides et des conseils adaptés à notre situation. Malheureusement, le délai pour obtenir un rendez-vous p.ex. auprès de l'assistant social de l'Office Social est des fois trop long. En plus de la formation des travailleurs sociaux qui selon nous, joue un rôle sur une meilleure collaboration entre les services sociaux et nous, nous nous rendons également compte que ceux-ci sont souvent débordés et que le temps leur manque. Ne faudrait-il pas mettre plus de moyens à dispositions des services d'aide ? »*

**« Là où des hommes sont condamnés à vivre dans la misère, les droits de l'homme sont violés.**

**S'unir pour les faire respecter est un devoir sacré. »**

Joseph Wresinski