

Formation « Tous VIP » : le volontariat ne s'improvise pas.

Le volontaire impliqué dans la lutte contre la pauvreté est aujourd'hui souvent bien éloigné de la « dame patronnesse » de la chanson de Jacques Brel. Face à des situations humaines, sociales, administratives de plus en plus complexes, beaucoup de volontaires se rendent compte par eux-mêmes que « vouloir bien faire » ne suffit plus. Une formation spécifique leur est proposée.

Avec le soutien de



« Nous ne sommes pas des robots, des êtres impassibles à ce que vit autrui. Il nous arrive même de nous laisser envahir par la détresse de l'autre au point de ne plus voir le recul nécessaire pour bien agir, trouver les bonnes solutions. Nous n'aimons pas voir quelqu'un souffrir. C'est un sentiment plus qu'honorable. Mais garder la tête froide et le cœur vibrant est un équilibre à maintenir si l'on ne veut pas se laisser conduire dans des impasses. (...) C'est ensemble, et non individuellement, que nous surmonterons les obstacles qui se dressent sur la route de ceux que nous voulons aider, même si nous aimons parfois jouer la mouche du coche pour faire avancer les choses. »¹

Ce n'est pas parce qu'un travail n'est pas rémunéré qu'il ne demande pas des compétences spécifiques. Il y a bien entendu des compétences techniques ou intellectuelles, mais aussi des compétences relationnelles. En effet, s'impliquer dans la lutte contre la pauvreté, c'est être régulièrement en contact avec des personnes vivant des situations difficiles, de grandes souffrances parfois, c'est côtoyer l'injustice au quotidien, c'est souvent se retrouver impuissant(e) face à une réalité difficile sur laquelle on n'a que peu de prise. *« Quand je rentre chez moi, dans ma maison, dans mon lit, bien au chaud, je me sens mal en pensant aux gars que j'ai dû refuser à l'abri de nuit parce qu'il n'y avait plus de place, et qui vont passer la nuit dehors »*, explique Fabian.

Faire de son mieux mais connaître ses limites, avoir de l'empathie mais ne pas se laisser submerger par la souffrance de l'autre, aider sans s'imposer ni prendre le pouvoir, être disponible sans se laisser dévorer... des équilibres difficiles à trouver et à conserver.

Être volontaire dans une association, c'est aussi faire partie d'une équipe au sein de laquelle les différents tempéraments, les compétences, les seuils de tolérance au stress, les susceptibilités, les façons de voir peuvent provoquer des étincelles, voire de gros orages.

Devenir volontaire, c'est souvent se frotter à une réalité très différente de celle qu'on a connue jusque-là². La réalité des causes de la pauvreté, d'une part : faible niveau de scolarisation, parents vivant eux-mêmes dans la pauvreté, ruptures familiales, maladie ou accident, faiblesse des

¹ Extrait de l'Editorial du bulletin d'information de l'association « Les amis d'accompagner », http://www.accompagner.be/sites/default/files/images/pdf/INFO/info_30.pdf

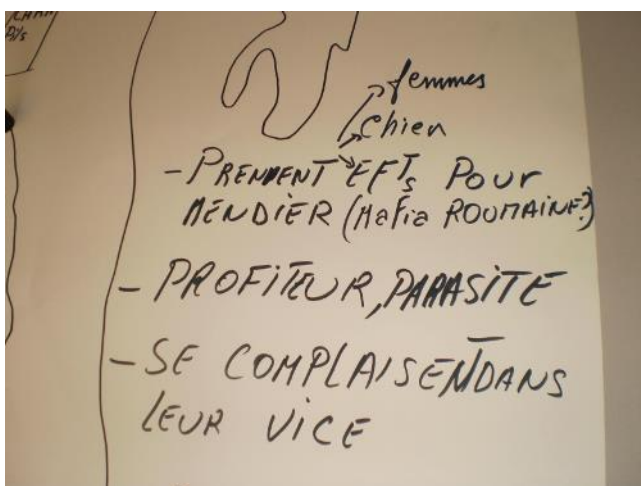
² Il arrive aussi que des personnes précarisées soient volontaires dans une association. Elles connaissent donc bien les situations de précarité. Quand elles sont présentes dans une formation, leur témoignage et leur éclairage sont particulièrement intéressants.

revenus de remplacement (allocations de chômage ou de maladie, RIS...). La réalité des conséquences, d'autre part : une autre relation au temps (difficulté de se projeter dans le long terme), aux autres (perte de confiance en soi et en autrui), à des substances addictives (alcool, tabac et autres drogues)... Autant de différences qui ne facilitent pas l'empathie et risquent de susciter des jugements, voire des condamnations par rapport aux personnes en difficulté. Comment comprendre, par exemple, quand on a appris dès l'enfance à gérer sagement un budget, qu'une personne qui vit dans la rue « gaspille » le peu d'argent qu'elle a en cigarettes ou en alcool ?

Volontairement impliqués en pauvreté

Pour accompagner les volontaires dans leur travail, Vivre Ensemble, avec d'autres associations³, a élaboré une formation intitulée « Tous VIP⁴ », comme Very Important Person, mais aussi, en l'occurrence, comme Volontairement Impliqués en Pauvreté. Cette formation, qui s'étale sur deux journées, permet à un groupe de maximum quinze volontaires de prendre distance par rapport à leur activité, de mettre à plat leurs questions, les difficultés qu'ils rencontrent, et de se former pour mieux vivre leur engagement.

La formation, conçue dans l'esprit de l'éducation permanente, vise à outiller les volontaires pour non seulement améliorer les services qu'ils peuvent rendre dans l'association où ils sont engagés, mais aussi pour favoriser leur propre bien-être dans leur travail bénévole.

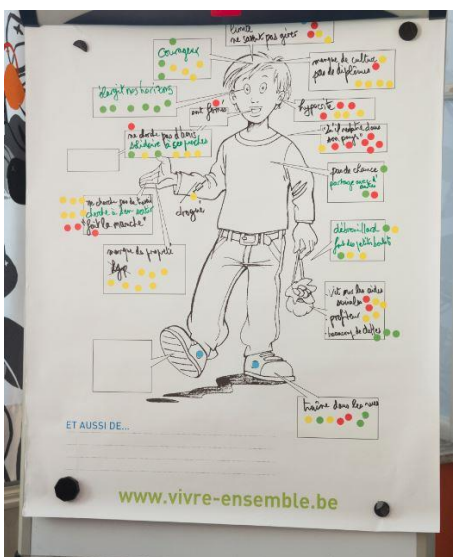


La première démarche, après la présentation des participants, consiste à prendre conscience et à recueillir les « bruits qui courent » dans la société vis-à-vis des personnes en situation de pauvreté. Cet exercice, réalisé en petits groupes, ne vise pas à recueillir les avis de chacun, mais à faire émerger ce qu'on entend autour de soi, ce qu'on dit sur les pauvres, les chômeurs, les SDF... sans les commenter à ce stade.

³ Le module de formation a été co-construit par la Croix-Rouge de Belgique, le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté, l'Association pour le Volontariat, la Plate-forme francophone du Volontariat et Vivre Ensemble. Plus d'informations : <http://vivre-ensemble.be/Volontairement-Impliques-en-Pauvrete> et www.tousvip.be

« D'emblée, les volontaires des Conférences Saint-Vincent-de-Paul ne sont pas imperméables à l'air du temps : les clichés du pauvre paresseux, qui travaille au noir, qui en est là parce qu'il le veut bien... ont la vie dure. Ils les aident, bien sûr, mais parfois avec une certaine méfiance, en étant sur la défensive. Avec ce travail sur les clichés durant la formation, on voit comment les points de vue évoluent, comment les gens sont amenés à nuancer ce qui avait été exprimé au début. » (Christiane Preud'homme, St-Vincent-de-Paul⁵).

Différents temps d'animation amènent ensuite les participants à prendre connaissance de la réalité de la pauvreté, tout d'abord par la confrontation avec les chiffres. Des chiffres qui étonnent souvent, et questionnent déjà ces « bruits qui courent » sur la pauvreté et ceux qui la vivent. Ensuite, ces chiffres seront « humanisés » par un témoignage qui met en lumière la réalité de la pauvreté au jour le jour⁶. Cette réalité, c'est que la pauvreté et la précarité ne sont pas « simplement » un manque de ceci ou de cela, mais bien un vécu global, qui concerne tous les aspects de l'existence.



Après cela, les participants reviennent sur les idées-reçues exprimées au début de la formation et sont invités à exprimer (par des gommettes de couleurs) s'ils sont d'accord ou non avec les idées qui avaient été répertoriées ou s'ils souhaiteraient les nuancer ou les « resituer » : quelqu'un qui pourrait apparaître comme un « manipulateur » est peut-être juste quelqu'un qui se débrouille comme il peut pour obtenir une aide, simplement parce qu'il en a besoin pour survivre...

Cela ne veut pas dire qu'ils se sont défaits de tout préjugé ; ce n'est d'ailleurs pas le but de la formation. Cependant, ils auront acquis une attitude réflexive par rapport à ces

« bruits qui courent » et leurs représentations de la pauvreté se seront enrichies. Jusqu'à modifier leur pratique : plusieurs participants affirment, au terme de la formation, être conscients qu'il faut « tenter de comprendre vraiment qui est la personne face à nous et ce qu'elle vit. »⁷

⁵ La Société de Saint-Vincent-de-Paul est une organisation catholique de laïcs au service des plus démunis.

<https://vincentdepaul.be/bienvenue/>

⁶ C'est souvent un extrait du film « Le prix du pain » qui est utilisé ici.

⁷ Extrait de l'évaluation de la formation réalisée par Gaëtan Absil (ULg) et André Lufin (Croix-Rouge de Belgique).

Partager et gérer les situations difficiles

Cette première partie de la formation aide les volontaires à approfondir leur connaissance de la réalité de la pauvreté, à faire la part des choses entre les idées qui courent et la réalité vécue. Mais on a beau « savoir », on est parfois désarmé quand on se trouve dans des situations qui peuvent être difficiles à gérer ou tout simplement à vivre.

Au cours de la deuxième journée, des échanges ont lieu sur ces situations difficiles vécues et sur la façon dont chacun-e y a fait face, avec plus ou moins de satisfaction.

En petits groupes, les participants réfléchissent à une situation réelle qui ne s'est pas bien passée, qui a été difficile à vivre. Ils en choisissent une par groupe et l'expriment devant les autres, par affiche, des collages, ou un petit sketch. Le groupe va alors tenter de « dézoomer », de prendre distance pour d'identifier ou imaginer ce qui s'est passé pour les protagonistes avant et après la situation difficile.

Un exemple : une jeune femme de 24 ans vit en maison d'accueil. L'assistante sociale de la maison l'envoie à l'association pour chercher un colis alimentaire. En attendant son tour, la jeune femme envoie des sms. Une volontaire réagit vivement en lui disant que si elle a de l'argent pour envoyer des messages, c'est qu'elle n'a pas besoin d'un colis alimentaire. « Dézoomer », ici, permet d'analyser comment ces chemins se sont croisés : qu'est-ce qui a amené la volontaire jusqu'à ce moment (ses motivations, son éducation...) ? Et quel pourrait être le chemin de la

jeune femme (l'isolement, la difficulté de faire le pas vers l'association...) ? Que s'est-il passé après ? La volontaire a-t-elle eu l'occasion de parler de cette situation avec d'autres membres de l'association avant de rentrer chez elle ? Quels sentiments peuvent habiter la jeune femme après l'altercation ? Quelles peuvent en être les conséquences ?

C'est à partir de cet outil d'analyse que le groupe va peu à peu élaborer « le magasin de bonnes pratiques », afin de renforcer les volontaires dans leur action et d'améliorer le service rendu aux bénéficiaires.

Ces « bonnes pratiques » répertoriées par les volontaires, où chacun-e puisera selon ses besoins, on pourrait les lire à travers les fameux « accords toltèques ».



« Guerriers du nord de l'Amérique latine, les Toltèques ont vécu dans l'actuel Mexique entre les années 1000 et 1300. D'après les légendes et les vestiges retrouvés, ce peuple a développé le raffinement dans les arts et l'architecture, ainsi qu'une sagesse dont les fameux accords seraient la clé essentielle. Revendiquant fièrement cet héritage, les Aztèques auraient transmis le savoir et la philosophie des Toltèques. »⁸

Ces accords se résument en quatre phrases :

- Que votre parole soit impeccable.
- N'en faites jamais une affaire personnelle.
- Ne faites aucune supposition.
- Faites toujours de votre mieux.

« **Que votre parole soit impeccable** », le premier accord toltèque, renvoie, dans la formation VIP, aux préjugés que l'on peut avoir au sujet des personnes vivant dans la pauvreté. Mais la parole est le reflet de ce qui se passe à l'intérieur de nous. Il ne s'agit donc pas seulement de se retenir de les exprimer, mais, grâce notamment à la démarche proposée dans la formation, aux informations que l'on y reçoit, de modifier notre regard sur la pauvreté et les personnes qui la vivent.

Dans le contexte du volontariat avec des personnes vivant la pauvreté, ce premier accord est lié au troisième : « **ne faites aucune supposition** ». L'une des bonnes pratiques proposées paraphrase sans le savoir l'accord toltèque : « Ne pas juger un acte particulier sans infos complémentaires » ; une autre dit : « Savoir qu'on ne connaît pas tout de l'*usager*. » Il n'est pas inutile d'en prendre conscience ou de se le rappeler : nous sommes tous des héritiers. Notre regard sur le monde et sur l'autre, notre parole sont forgés par notre éducation, notre bagage culturel, nos valeurs, notre état psychologique, notre histoire personnelle et familiale, etc. La formation aide à prendre conscience que ces chemins différents qui se croisent dans le cadre de l'association viennent de contrées souvent fort éloignées...

Cette prise de conscience permettra d'éviter de prononcer des jugements hâtifs sur tel ou tel comportement que l'on réprovoque ou que l'on ne comprend pas, par exemple en termes de consommation (l'écran plat et le smartphone...). S'abstenir de juger et essayer de comprendre ne signifie pas approuver sans réserve ; cependant, prononcer un jugement ou un « tu dois » sans prendre la peine de chercher les motivations, les raisons profondes, cela n'améliore en rien la relation et n'aide pas à résoudre les problèmes.

⁸ Source : <http://www.psychologies.com/Therapies/Developpement-personnel/Epanouissement/Articles-et-Dossiers/Accords-tolteques-4-regles-pour-etre> et « Les quatre accords toltèques », Miguel Ruiz.

Le deuxième accord toltèque, c'est « **N'en faites jamais une affaire personnelle** ». Cet aspect revient souvent dans les bonnes pratiques listées par les groupes lors de la formation. Cela peut concerner deux situations : d'abord, les personnes qui s'adressent à l'association peuvent exprimer de l'amertume, de la colère, des reproches, se dire victimes d'injustices, etc. C'est souvent difficile à encaisser par les volontaires qui s'investissent fort, y compris émotionnellement, dans leur travail. Ils ne se rendent pas toujours compte que cette colère ne leur est pas personnellement destinée, mais qu'elle est l'expression d'une accumulation de souffrances, de privations, de situations de rejet ou de non-respect de la dignité. En prendre conscience permet ne pas réagir, quand on est pris au dépourvu, à ces débordements comme à des attaques personnelles.

*« Quand un sans-abri m'a traité de raciste parce que je lui refusais l'entrée de l'abri de nuit qui était complet, je me suis un peu énervé. À froid, j'ai réfléchi et je me suis dit que ce gars-là ne me connaît pas et que m'accuser ainsi était simplement l'expression de sa révolte de ne pas avoir de place et de devoir dormir dehors. »
(Jean-Yves)*

Une deuxième situation en lien avec cet accord toltèque, c'est le risque, pour le volontaire, de faire du problème d'une personne aidée son affaire personnelle : l'association propose un cadre, qui n'a bien sûr rien de bureaucratique et n'empêche pas des sympathies de se nouer, mais le volontaire doit rester conscient qu'il fait partie d'une équipe où chacun a son rôle à jouer. « Ouvrir la relation à des tiers, ne pas personnaliser la relation », lit-on dans la liste des bonnes pratiques.

Ne pas en faire une affaire personnelle n'équivaut pas à refuser l'empathie. Au cours de la formation, les participants sont également invités à déterminer ensemble les ingrédients d'un « bon accueil », à partir de leur propre ressenti : « je me sens bien accueilli quand la personne en face de moi est/dit/fait/montre... ». Cette démarche est intéressante parce qu'elle utilise le « je », mettant ainsi à égalité le volontaire et le bénéficiaire. Car, même si les vécus, les rôles et les attentes des uns et des autres sont différents, nous restons tous des êtres humains avec les mêmes besoins fondamentaux dans nos relations avec autrui : respect, bienveillance, reconnaissance, écoute, confiance...⁹

⁹ Voir l'analyse : Pour lutter contre la pauvreté : passer du « eux » au « nous », Vivre Ensemble, 2011. Lien raccourci : <https://miniurl.be/r-18rc>

« **Faites toujours de votre mieux** », conseille le quatrième accord. Faire de son mieux, c'est exigeant, mais c'est aussi rassurant : on n'est pas superman, on n'a pas de baguette magique, on travaille sur des situations particulières mais on n'a pas prise sur les causes plus globales... Dans les « magasins de bonnes pratiques » apparaît souvent l'idée de limites : savoir reconnaître ses propres limites, savoir passer la main, « faire appel à l'équipe », reconnaître qu'on ne peut pas résoudre toutes les situations difficiles auxquelles on est confronté... Savoir se reposer quand on est fatigué, c'est aussi faire de son mieux. Faire de son mieux implique aussi d'être lucide par rapport à soi-même, à sa capacité de résistance, à ses compétences techniques ou relationnelles... Quitte, pour le volontaire - cela s'est produit -, à réorienter son engagement vers des contextes qui lui conviennent mieux...

Dans ce « magasin de bonnes pratiques » approvisionné en grand groupe, chacun-e remplira donc son panier qu'il emportera dans son association, dans son quotidien, en choisissant, dans ce qui a été proposé, ce qui peut l'aider dans son travail et dans les situations difficiles qu'il a déjà rencontrées.

De multiples atouts

Une telle formation présente plusieurs atouts. Tout d'abord, inviter les volontaires à se former, c'est reconnaître leur importance dans l'association où ils s'engagent, mais aussi dans la société en général : ce ne sont pas que des « petites mains » qui font ce que les salariés ne peuvent ou ne veulent pas faire. Il n'est pas inutile de rappeler qu'ils sont environ 1,5 million en Belgique à se consacrer à une activité bénévole, tous secteurs confondus (sport, culture, éducation, pauvreté...). Beaucoup d'associations de lutte contre la pauvreté ne pourraient tout simplement pas exister sans le travail des volontaires. Nombre d'entre elles sont d'ailleurs uniquement composées de volontaires.

Ensuite, « Tous VIP » n'impose pas d'emblée une façon de voir, une théorie, des solutions prêtes à l'emploi. Au contraire, la démarche d'éducation permanente qui est suivie rend les gens acteurs de leur cheminement, les invite à des remises en questions mais loin de toute culpabilisation, part de situations qu'ils ont eux-mêmes vécues pour élaborer, avec l'aide et l'expérience des autres participants, des pistes de solutions qui leur correspondent vraiment. Ainsi, ils ne doivent pas ingurgiter une soupe préparée pour eux, mais au contraire préparer leur

propre menu, et acquérir le « pouvoir de », la « puissance d’agir » chère à l’éducation populaire.

En troisième lieu, le contenu de la formation s’élabore de façon collective et participative. Expérimenter la co-construction de contenus, de solutions, rencontrer d’autres personnes confrontées peut-être aux mêmes difficultés, aux mêmes questions, simplement passer deux journées ensemble à échanger et à prendre distance par rapport au quotidien, sont autant de richesses et presque un « luxe » dans un secteur, celui de la lutte contre la pauvreté, où l’on a l’impression de toujours parer au plus pressé, souvent sans avoir le temps de partager ses questions, ses doutes, ses souffrances parfois.

Si les volontaires ont besoin de formations théoriques ou techniques pour mener à bien les tâches qui leur sont confiées, la formation VIP répond à un besoin non moins important, celui de s’interroger sur sa pratique, ses motivations, et d’échanger avec d’autres pour construire ensemble des pistes de solutions à ce qui peut poser problème. La formation aide aussi le volontaire à trouver sa juste place dans le phénomène complexe et global de la pauvreté et de l’appauvrissement dans notre société.

Isabelle Franck

Disponible sur www.vivre-ensemble.be
Contact : info@vivre-ensemble.be
02 227 66 80

Avec le soutien de la



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



VIVRE ENSEMBLE
EDUCATION