

L'accueil à la Porte Verte : un mélange de sérieux, de débrouille et d'empathie



La Porte Verte-Snijboontje tente de lutter contre la pauvreté et l'exclusion à Molenbeek-Saint-Jean au travers de différentes actions. Parmi les services proposés : un centre d'alphabétisation et des permanences sociales. Entre ces deux projets, les collaborations sont facilitées, pour un meilleur accompagnement des personnes en formation. Nous avons rencontré Samuel Haquin, le coordinateur de cette association, pour entendre son point de vue sur l'accueil des publics à la Porte Verte, ainsi que trois apprenantes qui y suivent des cours...

Entretien avec Samuel HAQUIN
Et avec Aïcha, Souad et Amira

Peux-tu me présenter brièvement votre association ?

La Porte Verte a quarante ans d'histoire. Elle a été créée en 1975 au départ d'une initiative des paroisses de Molenbeek-Saint-Jean. Marylène Krisher, une assistante paroissiale formée au travail social, s'est lancée à faire des permanences dans les quartiers avec les publics issus de l'immigration, principalement marocaine, accueillant les femmes avec toutes sortes de problèmes.

Très rapidement, elle s'est rendu compte que ça coïncitait au niveau de l'apprentissage du français pour ces femmes et qu'il y avait des lacunes pour le suivi scolaire des enfants. Les cours de français pour les femmes et l'école des devoirs ont été créés à ce moment-là. D'autres initiatives ont suivi : un restaurant social, une crèche et un service d'aide alimentaire.

Les permanences sociales de la Porte Verte se sont poursuivies jusqu'aujourd'hui. Ce service social de première ligne peut apporter son aide pour toute question administrative, juridique, d'endettement, d'aide alimentaire, etc.

Comment les personnes que vous accueillez connaissent votre centre d'alphabétisation ? Est-ce qu'elles arrivent ici de leur propre initiative ou est-ce qu'elles ont été orientées vers vous par d'autres services, d'autres opérateurs, d'autres relais ?

Le public en demande d'alphabétisation arrive à la Porte Verte par trois biais. Il y a d'abord les personnes qui nous connaissent, soit parce qu'elles sont passées devant la façade et qu'elles ont vu sur la porte la liste des services, soit par le bouche à oreille. Il peut aussi s'agir de personnes qui sont déjà suivies par l'un ou l'autre service de la Porte Verte qui va les orienter vers les cours d'alphabétisation.

Comment avez-vous connu les cours d'alphabétisation de la Porte Verte ?

« La première fois, c'est mon fils qui m'a déposée ici et je me suis inscrite. Le fils de mon frère, il a habité dans le quartier pendant quatorze ans. Les deux sont venus avec moi ici, le fils de mon frère et mon fils. »

Aïcha, apprenante

« Avant, je n'avais pas envie de prendre des cours. Mais il y a une copine qui vient. Et c'est elle qui m'a encouragée : 'Viens Souad, viens Souad, viens.' Des années, moi je lui ai dit 'non non non', et après, j'ai été avec elle une fois à la fête de fin d'année de l'alpha. Et après j'aimais bien, les gens,... Et l'année d'après, je me suis inscrite ici. »

Souad, apprenante

« J'aime bien lire et écrire. J'ai déjà commencé dans beaucoup d'autres écoles à Bruxelles. À chaque fois, j'ai changé de niveau. En 2012, avec mes problèmes de papiers, j'ai arrêté l'école deux ans, jusqu'à 2014. Je suis venue ici au service social pour mes papiers et la première fois que je viens, l'assistante sociale m'a dit : 'Il y a l'école ici et vous commencez par apprendre à lire et écrire, comme ça, ça va vous aider. »

Amira, apprenante

Le deuxième relai, ce sont les autres associations du quartier, d'alphabétisation ou non, ou tout autre service social avec lequel on a un partenariat. En fonction de nos différents services, on est quand même pas mal relié à l'associatif. Nous relayons donc des personnes vers d'autres services et réciproquement.

Le troisième biais, ce sont les CPAS et c'est une question délicate, particulièrement depuis quelques mois. Avec les mesures de contrôle et d'exclusion du chômage, énormément de personnes se retrouvent au CPAS qui lance à son tour le même processus de contrôle, voire d'exclusion. On a de plus en plus de personnes qui arrivent ici en panique en disant « j'ai un rendez-vous au CPAS, voilà la liste des documents que je dois leur apporter », des justificatifs de toutes sortes dont une attestation d'inscription à des cours de français.

Comment s'organise l'accueil du public en demande d'alphabétisation à la Porte Verte ? Quand une personne frappe à votre porte, comment ça se passe ? Par qui est-elle reçue ?

C'est la personne responsable de l'alphabétisation qui reçoit les personnes qui se présentent pour la première fois pour des cours, qui les oriente et qui leur explique qu'il y a d'autres services au sein de l'association. La Porte

Verte a un service social en interne. Donc, pour toutes les questions qui ne sont pas directement liées aux cours de français, on oriente les personnes vers les permanences sociales qui ont lieu tous les jours, le matin et l'après-midi.

En principe, on inscrit les personnes dans des groupes en septembre et éventuellement en janvier si des places se sont libérées. Quand quelqu'un se présente, on lui explique que la procédure, c'est de reprendre contact au mois de juin pour passer le test de positionnement¹, dans l'espoir de voir une place se libérer en septembre. Mais on conseille surtout de ne pas se limiter à nous. On ne donne jamais aucune garantie à une personne en cours d'année qu'elle sera prise au mois de septembre. Alors, en plus de donner les informations sur la manière dont on fonctionne ici, on met les personnes en contact avec d'autres associations partenaires des environs, notamment de manière privilégiée avec Lire et Écrire.

J'estime que l'accueil est problématique à la Porte Verte dans le sens où la personne responsable du centre d'alpha n'est pas disponible en permanence pour recevoir les personnes. Elle se coupe en quatre pour l'être au maximum mais d'une part, elle donne elle-même des cours, et d'autre part, elle est parfois en réunion en interne ou à l'extérieur. Souvent, les personnes ne préviennent pas à l'avance, passent à l'improviste pour demander si on a de la place et si on peut faire quelque chose pour elles. À ce moment-là, on essaye de leur dire « revenez l'après-midi », « revenez demain », mais il faut se rendre compte que ces personnes sont déjà allées frapper à la porte de beaucoup d'autres associations, qu'on les a remballées en disant « désolé, il n'y a pas de place » ou « vous n'êtes pas dans les conditions parce que vous n'êtes pas dans le bon niveau, vous n'avez pas le bon papier, vous n'êtes pas là depuis assez longtemps ou l'inverse, etc. ». Elles ont peut-être entendu qu'ici, à la Porte Verte, on ne fixe pas de conditions administratives de cet ordre-là. Donc, elles débarquent chez nous mais si, par manque de chance, la personne responsable n'est pas disponible, il est possible qu'on leur dise encore « revenez à un autre moment », et ces personnes se fatiguent.

¹ Outil proposé par Lire et écrire Bruxelles. Voir : **Le positionnement linguistique pour l'accueil et l'orientation en alphabétisation** (nouvelle édition 2015), www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation-en

Selon toi, quelles sont les qualités et les compétences indispensables au métier d'accueillant ?

Faire de l'accueil, ce n'est pas juste répondre au téléphone et ouvrir la porte. Il faut avoir un certain nombre de compétences, de connaissances sur les législations, sur les problématiques sociales qui touchent les publics, sur le réseau des partenaires et aussi de la compréhension face aux situations des personnes qu'on reçoit. Il ne faut jamais commencer à juger les personnes en disant « ça fait déjà autant de temps que vous êtes là et vous n'avez pas encore trouvé ! ». Ce genre de réflexion peut être destructeur dans le parcours des personnes. Il faut simplement y penser quand on répond au téléphone ou quand quelqu'un frappe à la porte.

On essaye vraiment de faire pour un mieux, de recevoir avec le plus grand respect et ce n'est pas toujours évident. Je donne un exemple : on a affaire à des personnes qui arrivent et qui ne comprennent pas du tout le français. J'ai déjà observé que lorsqu'une personne ne comprend pas, on parle plus fort, puis de plus en plus fort, croyant que la personne ne comprend pas parce qu'elle ne veut pas comprendre. Donc on monte le ton de voix et ça crée chez la personne un sentiment du genre « je suis stupide », « je suis un imbécile ». Mais non, c'est juste qu'elle ne comprend pas le français et qu'elle aimerait bien l'apprendre. Les gens ne sont pas sourds. Ça peut être très mal vécu, surtout si ça se répète.

Comment ça s'est passé la première fois que vous êtes venues ?

« La première fois qu'on arrive quelque part, on attend de voir la personne comment elle est. Est-ce qu'elle est gentille ? Quand on dit bonjour, on s'assoit comme ça [elle mime le front baissé], on demande la chose qu'on a besoin. Et après, quand la personne parle, on sait comment elle est. Mais nous, on a toujours peur. Quand la personne elle entend bien, elle explique bien, on se sent très content. »

Souad, apprenante

« Comme la première fois, la responsable a expliqué bien, elle parle bien. Comme les profs, ils essayent trois fois, quatre fois, pour que nous, on comprend. »

Aïcha, apprenante

Quelles sont les problématiques sociales auxquelles sont confrontés vos publics ?

Notre public vit souvent un cumul de difficultés sociales : des problèmes liés au droit des étrangers ; des revenus très faibles, voire aucun revenu ; des situations d'endettement, voire de surendettement. Il arrive que les personnes ne savent pas ce qu'elles vont mettre dans leur assiette à la fin du mois. Des questions de logement aussi comme un loyer très élevé pour un logement insalubre, ou un logement trop petit pour une famille avec plusieurs enfants. Également des problèmes de santé, les leurs ou ceux d'une personne à charge, parent ou enfant. Dans certains cas, les personnes doivent se rendre deux, trois fois par semaine à l'hôpital pour des soins et essayent alors de s'organiser pour poursuivre leur formation.

Est-ce qu'il arrive qu'un formateur oriente les personnes vers les permanences sociales que vous organisez ? Quels sont les liens entre les cours d'alphabétisation et le service social ?

La plupart des personnes ont toutes sortes de préoccupations. Il y a des apprenants pour qui les problèmes sociaux deviennent à ce point importants qu'il leur est difficile de rester concentrés pendant trois heures pour apprendre une langue qui n'est pas la leur.

Si la responsable du centre d'alphabétisation se rend compte qu'une personne est noyée sous les problèmes, il peut y avoir un suivi par le service social. Entre tous les services de l'asbl, il y a des contacts privilégiés, mais chaque service garde une certaine autonomie, avec des possibilités de collaboration facilitées.

Comment ça se passe à la Porte Verte si on a un problème et qu'on cherche de l'aide ?

« Le service social aide pour tout. S'il y a une lettre où on n'a pas compris qu'est-ce qu'il y a écrit sur la lettre. On vient et l'assistant social explique beaucoup de choses. Il vient chez nous dans la classe. Il dit 'si vous avez un problème ou quelque chose, il faut venir chez nous, on est là, au rez-de-chaussée, la porte verte, là, il y a une flèche, il faut rentrer. »

Souad, apprenante

« Moi, le mois passé, on m'a arrêtée au contrôle. Parce que je n'ai pas payé le transport. Alors, la STIB a envoyé une enveloppe de 214 euros [d'amende]. Et je viens au service social et ils ont téléphoné à la STIB, alors la STIB a envoyé une lettre où je payais en deux fois. J'ai payé jusqu'à 214 euros. Maintenant, ça va. »

Amira, apprenante

Lors d'une conversation téléphonique, tu m'as dit que tu étais très fâché parce que tu venais de recevoir deux personnes en demande d'alphabétisation à qui tu n'avais pas pu proposer de cours. Peux-tu m'expliquer les raisons de ta colère ?

On entend parfois des critiques à l'égard des étrangers : « Ils ne veulent pas s'intégrer », « Ils ne veulent pas ci », « Ils ne veulent pas ça ». Si, il y en a beaucoup qui veulent s'intégrer, activement même, et qui sont pressés de faire leur vie, de travailler, d'être utiles. Et qui commencent par se confronter à des petits opérateurs de terrain comme les nôtres qui font ce qu'ils peuvent, mais qui sont souvent forcés de répondre : « Désolé Monsieur, on est au mois de mars, vous n'êtes pas à la bonne période, ce n'est pas le bon moment pour arriver. Au mois de septembre, ça devrait aller mieux. » Pour les gens, ça veut dire encore minimum six mois à tourner en rond, à se justifier, à se sentir coupable de ne pas être intégrés, de ne pas être actifs, de ne pas faire ou être ce qu'il faut,... Et en même temps, tout fait en sorte qu'ils ne puissent pas le faire ou l'être.

En termes organisationnels, je crois que c'est essentiel de coordonner les actions. Certes, Lire et Écrire fait de la coordination sur toute une série de questions, d'informations, de réflexions que j'ai abordées ici. Mais dans les faits, on est encore fort dans une réalité où chaque opérateur de terrain agit seul, pour un mieux. Faut-il une refonte complète du système ? Bonne question... Il y a divers types de financements et, en fonction de ces financements, il y a des exigences différentes au niveau du nombre d'heures de cours, de leur contenu, du type de public qui peut être accueilli ou non, etc. Au niveau de la cohérence générale, ce n'est pas gagné, et les premières victimes de cette situation, ce sont les gens qui viennent frapper à notre porte.

Est-ce que tu souhaites ajouter une dernière chose sur l'accueil ?

L'accueil ou l'accompagnement est toujours imparfait, que ce soit au sein d'un cours d'alphabétisation ou d'une permanence sociale. Je pense que c'est fondamental de rester conscients de tout ce qui peut se jouer dans les représentations des personnes qui viennent frapper à notre porte. De la part des usagers, il faut être courageux pour faire la démarche de marcher sur son égo, sur sa fierté pour dire « je ne m'en sors pas seul, j'ai besoin de l'aide de quelqu'un d'autre, j'ai besoin de l'assistance publique, j'ai besoin d'un revenu ou que la société me prenne en charge ».

En tant que professionnels, nous nous donnons des contraintes d'organisation, de fréquentation, de ponctualité, pour exiger de nous-mêmes – et des personnes – de la rigueur et de la qualité dans ce qu'on fait. Et en même temps, nous devons être conscients des particularités du public qu'on accueille pour rester dans quelque chose de qualitatif et éviter d'être dans une exigence qui fermerait les yeux sur une partie du vécu des personnes. Ce n'est pas anodin toutes les difficultés, les souffrances, les barrières qu'elles rencontrent. Dire que l'accueil ou l'accompagnement est toujours imparfait, c'est une manière positive de se dire qu'il faut toujours l'améliorer.

Entretien avec Samuel HAQUIN

Aïcha, Souad et Amira

La Porte Verte

Propos recueillis et rapportés par Els DE CLERCQ

Lire et Écrire Bruxelles