

Regagner le pouvoir d'agir

Française, **CÉLIA CONSOLINI** a participé à une bibliothèque de rue avec ATD Quart Monde en région parisienne de 2018 à 2019. Après des études de journalisme, elle poursuit à Londres un master en linguistique et rejoint l'équipe d'ATD Quart Monde au Royaume-Uni pour renforcer le Pôle Communication et le programme *Together in Dignity*. Elle crée du contenu pour le site web et les réseaux sociaux, accompagne des personnes en situation de pauvreté et aide à l'organisation des Journées du Bien-être.

En février 2025 au Royaume-Uni, *un webinaire* a rassemblé des membres d'ATD Quart Monde et du Réseau de Parents, Familles et Alliés (*Parents, Families and Allies Network*), pour débattre autour de « l'éthique de la sollicitude » (*ethics of care*). Cette pratique, fondée sur les relations humaines et la bienveillance, place le pouvoir d'agir de chacun au centre des décisions. Lors de ce *webinaire*, l'auteure a introduit l'approche d'ATD Quart Monde pour un meilleur accompagnement des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

28

Au Royaume-Uni, l'objectif de notre programme *Together in Dignity* (Agir Tous Pour La Dignité) est d'encourager l'inclusion sociale, de renforcer les réseaux de soutien par les pairs, et de développer le bien-être des plus vulnérables. Nous les accompagnons dans leur quête d'élargir leurs compétences, confiance et connaissances, afin qu'ils et elles puissent atteindre leurs objectifs. Ce programme est composé de deux projets : *Community Outreach and Peer Support*, et *Getting Away From It*.

Le projet *Getting Away From It* offre un répit face aux épreuves du quotidien dans la pauvreté, et un espace qui favorise l'expression créative, la rencontre avec les pairs et des moments de paix, par exemple avec des *Well-Being Days* (Journées du Bien-être) tous les mois, avec des adultes ou avec des familles mais aussi des séjours de vacances dans la maison familiale de Frimhurst, où nous pouvons accueillir des groupes de quelques jours jusqu'à une semaine. C'est avec ces activités que la plupart des militants rencontrent ATD Quart Monde en Angleterre. Des liens durables et de confiance sont ainsi créés avec les adultes et les enfants. C'est une étape essentielle de cet accompagnement que nous délivrons.

Je me souviens, par exemple, d'une maman que j'ai appris à connaître depuis deux ans au fil des Journées du Bien-être. Elle me disait que de me voir si patiente et présente avec ses enfants la rendait heureuse, et la conforte dans l'idée que je suis réellement là pour soutenir sa famille.

Notre projet *Community Outreach and Peer Support* lutte contre les difficultés qui accompagnent souvent la pauvreté et l'exclusion: placement d'enfants, emplois et logements instables, dettes, état de santé qui se détériore...

Nous renforçons les réseaux de soutien par les pairs autour d'un café, certains matins à Londres ou à Frimhurst.

Nous renforçons les liens dans la communauté via des membres de l'équipe présents dans d'autres associations, où nous rencontrons de nouvelles familles vulnérables. Par exemple, chaque vendredi pendant un an, je suis allée soutenir un groupe d'activités pour parents et jeunes enfants, avec l'association *Parent Action*. J'y voyais des parents qui connaissaient déjà ATD Quart Monde et je les encourageais à rester en lien avec l'association. J'y ai aussi rencontré de nouvelles mamans qui viennent maintenant aux Journées du Bien-être à Londres.

Recherche de qualité dans l'accompagnement

Avoir des liens avec d'autres associations m'a permis de découvrir nombre de ressources disponibles dans le quartier, et j'ai pu orienter des familles et les aider à accéder à ces services. Cela renforce la qualité de l'accompagnement que nous offrons aux membres d'ATD Quart Monde.

Mais ce qui représente le mieux « l'éthique de la sollicitude » (en anglais, *ethics of care*), ce sont nos actions de soutien auprès des familles et dans les moments de crise. Par ces actions, nous accompagnons les plus vulnérables pour faire face aux difficultés de la vie en situation de pauvreté, et pour accéder à leurs droits.

« *Trop souvent, des obstacles empêchent les personnes en situation de pauvreté d'accéder à leurs droits. Les personnes les plus vulnérables ont besoin d'un accompagnement pour surmonter ces obstacles. Lorsqu'on le fait bien, cet accompagnement permet aux personnes de gagner en confiance et de se préparer pour des difficultés futures.* » – Un membre de l'équipe d'ATD Quart Monde en Angleterre.

Cet accompagnement prend de nombreuses formes : des visites à domicile, des appels téléphoniques pour prendre des nouvelles, des repas réguliers avec les personnes les plus isolées. Mais aussi remplir des formulaires ensemble, accompagner un adulte à l'agence pour l'emploi, être à l'écoute et offrir un soutien émotionnel à celles et ceux qui en ont besoin lorsqu'ils passent dans les bureaux à Londres.

Nos « bureaux » à Londres sont plutôt une maison, grande et accueillante, dans laquelle il est toujours possible de discuter autour d'un thé et de biscuits. Il y aura toujours un membre de l'équipe à l'écoute, que quelqu'un vienne assister à une réunion,

une activité, ou simplement pour voir du monde.

Respect des choix des personnes accompagnées

Par dessus tout, les personnes que nous accompagnons se fixent leurs propres objectifs. Nous donnons des conseils et dirigeons vers des services, mais nous respectons toujours les choix des personnes qui décident elles-mêmes de ce dont elles ont besoin. Un membre de l'équipe l'explique ici : *« Je suis comme un porte-parole pour les personnes que j'accompagne. J'écoute, puis nous décidons ensemble de la marche à suivre. Souvent, je suis un pont entre une personne et le service auquel elle souhaite accéder. »*

Cet accompagnement est également un apprentissage pour les membres de l'équipe. Au fil des années, nous comprenons de mieux en mieux la pauvreté et les services de protection sociale, car nous sommes témoins des obstacles qui empêchent les personnes en situation de pauvreté d'accéder à leurs droits.

Une maman que nous accompagnons depuis des années nous dit : *« ATD Quart Monde a fait une grande différence dans ma vie. Je sens que je ne suis pas seule, que je suis soutenue. ATD m'a redonné confiance en moi, une confiance parfois démolie par le système. ATD m'a fait reprendre confiance, et m'a aidée à prendre le bon chemin malgré les difficultés que j'ai pu rencontrer. »*

Un exemple d'accompagnement

30

Depuis un an, j'accompagne d'autres membres de l'équipe lors de visites à domicile. J'ai notamment créé un lien fort avec une femme âgée, qui vit seule.

Je ne fais désormais plus partie de l'équipe à plein temps, mais je continue de voir cette femme tous les mois autour d'un déjeuner. Je l'aide à continuer à écrire des poèmes malgré sa mauvaise vision, et j'espère l'aider à se sentir moins isolée. C'est une relation réciproque, dans laquelle elle apprend à me connaître elle aussi. Nous papotons, rigolons autour d'un repas, tout en discutant du soutien dont elle a besoin. S'il le faut, je l'aide à passer un appel ou prendre un rendez-vous médical, à trier son courrier... Mais surtout, nous passons de bons moments ensemble.

Bien l'accompagner, c'est réellement la connaître : je sais que lors d'un rendez-vous médical, elle a parfois du mal à entendre, mais ne souhaite pas qu'un professionnel de santé s'adresse à moi plutôt qu'à elle. Bien l'accompagner, c'est insister pour qu'un médecin répète jusqu'à ce qu'elle comprenne.

Bien l'accompagner, c'est savoir que la poésie est importante pour elle : je prends le temps d'écrire avec elle, et d'imprimer et plastifier son travail.

Bien l'accompagner, c'est prendre le temps de discuter lors d'une visite avant d'aborder les sujets les plus difficiles.

Tout cela, je l'ai appris en observant et discutant avec mes collègues. Alors, je peux offrir le meilleur des accompagnements aux membres d'ATD Quart Monde. Un accompagnement sur mesure pour chacun et chacune.

Mes repères pour accompagner avec bienveillance

Être présent lors des moments importants : un rendez-vous médical, l'enterrement d'un membre de la famille, et d'autres moments de crise.

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie et de patience : réellement vouloir comprendre le point de vue de l'autre, ne pas interrompre, ne pas juger.

Créer des liens avec toute la famille : être patient avec les enfants, s'assurer que personne n'est exclu. Établir un lien de confiance avec les parents, qui peuvent discuter avec leurs pairs pendant que je passe du temps avec leurs enfants.

Prendre le temps de discuter : lorsque je tombe sur quelqu'un au bureau, même quand je ne fais pas partie de la réunion ou de l'activité organisée ce jour-ci.

Apprendre à connaître les adultes et les enfants : se souvenir de ce qu'ils aiment faire, pour organiser des activités et un accompagnement sur mesure.

Soutenir sur le long terme, au cours de plusieurs mois et plusieurs années.

À ATD Quart Monde, nous souhaitons que chacun et chacune puisse reconstruire sa confiance en soi et en l'autre, toujours avec bienveillance et sans jugement. Notre projet d'accompagnement des familles est complémentaire à toutes nos autres actions, que ce soit les Journées du Bien-être, ou notre programme de recherche et de plaidoyer *Giving Poverty A Voice* (« Donner voix à la pauvreté »).

ATD Quart Monde a pour objectif de créer des liens durables, personnalisés et bienveillants avec les personnes que nous accompagnons, pour que chacun regagne le pouvoir d'agir et atteigne ses objectifs, afin d'affronter les difficultés et d'échapper à l'extrême pauvreté. ■