« Donner du courage aux gens lors des entretiens de conseil, les écouter et les comprendre. »

ENTRETIEN Des personnes ayant connu la pauvreté ont désormais suivi la formation de pair-aidante. Janine Ritz est l'une d'entre elles. Elle a vécu dans la pauvreté pendant de nombreuses années. Elle a récemment terminé sa formation de pair-aidante afin de faire le lien entre le monde professionnel et celui des personnes en quête de soutien. Elle souhaite maintenant faire un apprentissage.

L'AIDE SOCIALE : Chère Madame Ritz, vous avez suivi une formation de pair-aidante. Qu'est-ce qui vous a motivé à suivre cette formation ?

JANINE RITZ : Le travail social a toujours été le métier de mes rêves. En 2024, j'ai suivi la formation spécialisée de pair-aidante à Glaris et j'ai été totalement fascinée. Elle m'a permis de m'initier un peu à ce métier et a beaucoup compté pour moi. Les formateurs qui nous encadraient ont su nous transmettre énormément de choses. J'ai beaucoup appris et j'ai trouvé ces échanges très enrichissants. Au début, j'avais un peu peur de ne pas pouvoir suivre les formateurs. Je craignais qu'ils ne parviennent pas à nous apprendre à nous, qui n'étions pas des étudiants, les connaissances nécessaires pour que nous puissions ensuite les mettre en pratique. Ce sont des idées qui se forment au fil des années. Mais finalement, ça ne s'est pas passé comme ça.

Quand j'ai tenu mon diplôme entre mes mains, j'étais extrêmement fière. C'était la première fois que j'avais la chance de suivre une formation continue, qui plus est dans le domaine social. Cela m'a apporté une immense satisfaction.

Vous sentez-vous bien préparée à passer à la pratique après cette formation ?

Maintenant que la formation est terminée et que j'ai mon diplôme, oui, je me sens plus en confiance et je me dis : « Allez, je me lance dans l'accompagnement, j'ai acquis les connaissances et les ressources nécessaires pour aller de l'avant. »

Que retenez-vous de votre propre histoire pour votre travail en tant que pair-aidante ? Que souhaitez-vous transmettre ?

J'ai toujours beaucoup travaillé, mais j'avais malgré tout l'impression de ne pas avancer dans la vie. J'étais mariée et j'ai un fils en situation de handicap. Après le divorce, qui a été assez difficile, j'ai accumulé de lourdes dettes et je me suis retrouvée sans rien. J'ai alors brièvement bénéficié de l'aide sociale, mais j'ai rapidement réussi à m'en sortir grâce à des petits boulots de ménage. J'ai finalement pu sortir de l'aide sociale et voler de mes propres ailes, mais je vis toujours au seuil de la pauvreté et je dois me battre du quotidien. Je suis toujours à court d'argent. C'est ainsi que j'ai décidé de me rendre au centre de formation de Glaris. À la fin de l'entretien, la conseillère m'a dit qu'elle sentait que je voulais vraiment faire quelque chose, changer les choses. Elle m'a parlé du cours spécialisé sur la pair-aidance dispensé à la Haute école spécialisée de Berne et m'a expliqué qu'elle recherchait encore des participants pour cette formation. Je me suis alors dit que je pourrais tout simplement tenter le coup.

C'est surtout la combinaison entre des experts et des personnes en situation de précarité qui m'a séduite. Et je me suis dit qu'il était important de montrer à la société que toutes les personnes en situation de précarité ne baissent pas les bras. Le fait d'être vue, que l'on remarque qu'il y a des personnes en marge qui se battent, m'a également motivée.

Pourquoi n'avez-vous pas suivi de formation professionnelle quand vous étiez jeune ?

J'ai eu une enfance difficile. J'ai été confrontée à beaucoup de violence. C'est pour cette raison que je n'ai obtenu ni diplôme de fin d'études ni certificat d'apprentissage. Depuis mon adolescence, je me suis débrouillée toute seule en enchaînant les petits boulots. Plus tard, j'aurais bien aimé suivre une formation, mais mon fils avait besoin que je sois très présente et que je le soutienne. C'est pourquoi cela n'a pas été envisageable pendant longtemps. Mais je voulais absolument sortir de ce cercle vicieux des petits boulots à l'heure, mal payés et suivre un apprentissage menant à un CFC. J'ai désormais l'opportunité de me réorienter vers les soins aux personnes âgées. Ce n'était pas mon objectif premier, mais cela me permet de valoriser toute mon expérience dans le domaine des soins. C'est sans aucun doute ce qu'il faut pour aller de l'avant et faire bouger les choses. Je vois enfin une lueur d'espoir à l'horizon.

Et pourtant, vous avez quand même suivi la formation de pair-aidante ?

Oui, c'était important pour moi, car la formation ouvre des perspectives.



Janine Ritz, âgée de 44 ans, a suivi une formation de pair-aidante et espère désormais « que nous pourrons vraiment faire la différence si les professionnels procèdent à un triage adéquat ». PHOTO : MAD

Cette formation était-elle bien conçue selon vous ?

Je trouve qu'elle était absolument parfaite. Elle n'a duré que peu de temps. Mais c'était impressionnant de voir comme ils ont réussi à transmettre les connaissances spécialisées nécessaires à des personnes qui n'y connaissaient rien, en réalité. Chapeau bas.

Les relations avec les bénéficiaires peuvent parfois s'avérer difficiles. Vous sentez-vous bien préparée, même pour les situations délicates en consultation ?

C'était aussi un thème abordé pendant la formation. Nous l'avons d'ailleurs souligné : il est évident que dans la pratique, nous ne serons pas toujours confrontés à des situations agréables. Au début, beaucoup d'élèves impliqués étaient encore très hésitants. Aujourd'hui, je me dis qu'un peu d'hésitation, c'est tout à fait normal. Après tout, tout est nouveau et nous devons d'abord acquérir de l'expérience. Et la Haute école spécialisée bernoise nous a assuré que nous pouvions la contacter si nous étions bloqués. Ce réseau de professionnels m'a donc apporté une grande sécurité.

J'espère que de nombreuses personnes feront appel à nous, et que celles qui cherchent de l'aide verront notre service de triage « Kompass » et oseront nous contacter. Qu'elles voient qu'il n'y a pas seulement des professionnels, avec lesquels elles ont souvent du mal à communiquer. Parfois, il y a une barrière entre elles. Et j'espère bien sûr que nous pourrons alors vraiment faire la différence, si les professionnels effectuent correctement le triage.

« Les chemins se créent en les parcourant. » Kafka

Que souhaitez-vous apporter aux personnes qui sollicitent votre aide ?

À travers ces entretiens de conseil, je souhaite redonner du courage aux gens, les écouter et les comprendre, car cela fait souvent défaut lorsqu'on cherche de l'aide, et c'est quelque chose qui m'a souvent manqué au cours de mon parcours. Et bien sûr, je souhaite utiliser « Kompass » pour leur montrer des pistes. J'espère que c'est la clé qui permettra à davantage de personnes d'accéder à l'aide dont elles ont besoin. Avec « Kompass », notre objectif est de réduire le nombre de personnes qui ne bénéficient pas d'une aide mais en auraient besoin.

Comment vivez-vous la collaboration avec les professionnels ?

Une grande préoccupation des pairs est de savoir si les professionnels vont les accepter et s'ils vont nous faire confiance. Mais je pense que les professionnels ont probablement des réflexions similaires, à un autre niveau. Nous, les pairs, voulons rapprocher le monde des professionnels et celui des personnes en quête d'aide. Beaucoup de gens sont très abattus dans leur parcours. À un moment donné, on ressent une certaine frustration, voire de la colère, envers les services administratifs. C'est pourquoi l'objectif serait d'aider les deux parties, et aussi de dire aux travailleurs sociaux – qui, bien sûr, sont souvent victimes de critiques mensongères – qu'ils devraient retrouver un peu de joie dans leur métier.

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire à d'autres personnes touchées par la pauvreté ?

Je voudrais rappeler aux gens que nous n'avons pas à avoir honte de qui nous sommes, car derrière chaque personne se cache une histoire. Cela vaut la peine de se battre et de ne pas abandonner, quelle que soit la difficulté ! Tout à fait dans l'esprit de Kafka : « Les chemins se créent en les parcourant. » ■

Entretien réalisé par Ingrid Hess
Rédactrice en chef