

**ENQUÊTE
COVID, RAPPORT
INTERMÉDIAIRE
PROVISOIRE
ET BONNES
PRATIQUES DE
CONFINEMENT
(TERRITOIRE DU CRIC)
2021**

INTRODUCTION

Ce travail a été réalisé par les chargés de mission du CRIC travaillant dans les domaines de la formation, de la citoyenneté, des initiatives locales d'intégration et du secteur sociojuridique, avec la volonté de faire le point sur le vécu de notre réseau associatif pendant la crise de la Covid-19.

Il est le fruit de plusieurs échanges menés par différents canaux de communication : Enquêtes par questionnaire, entretiens téléphoniques, mails, plateforme citoyenneté, plateforme sociojuridique, plateforme FLE, ...

Le rapport se subdivise en quatre axes qui correspondent aux quatre questions abordées lors de notre enquête :

En marge du texte principal, vous trouverez des réflexions, des phrases ou des anecdotes que nous avons entendues durant nos recherches.

L'OBJET DU PRÉSENT RAPPORT

Axe 1 : Présenter les différentes pratiques et initiatives mises en place par nos partenaires dans le cadre de la période de confinement due à la pandémie du coronavirus.

« En quoi la crise du COVID change t'elle vos pratiques ? »

Axe 2 : Etablir un ensemble de besoins rencontrés.

« Quels nouveaux besoins cela génère-t-il ? »

Axe 3 : Rassembler une série de demandes à l'attention des pouvoirs subsidiaires wallons

« Quelles sont les questions/demandes que vous souhaitez que le CRIC relaie pour vous auprès des pouvoirs régionaux et locaux ? »

Axe 4 : Apporter certains points de vue des bénéficiaires de l'action sociale.

« Comment vos bénéficiaires vivent-ils cette crise ? Quels sont les principaux effets néfastes de celle-ci sur leur quotidien ? »

PLAN

AXE 1. PRATIQUES ET INITIATIVES MISES EN PLACE

- 1.1. Communication et démarches internes
- 1.2. Communication avec les publics
- 1.3. Communication entre les membres du réseau
- 1.4. Pratiques spécifiques en matière de FLE-alpha
- 1.5. Pratiques spécifiques en matière de formation « citoyenneté »
- 1.6. Pratiques spécifiques en matières juridiques et sociales
- 1.7. Pratiques spécifiques sur des projets interculturels
- 1.8. Pistes de travail pour formation à distance

AXE 2. BESOINS SPÉCIFIQUES

- 2.1 Besoins des opérateurs
- 2.2 Besoins des bénéficiaires

AXE 3. DEMANDES ENVERS LES AUTORITÉS MANDANTES

- 3.1 Demandes spécifiques des opérateurs sociojuridiques
- 3.2 Demandes spécifiques du secteur de la formation

Axe 4. POINTS DE VUE DES BÉNÉFICIAIRES

AXE 1. PRATIQUES ET INITIATIVES MISES EN PLACE

De manière générale, les opérateurs ont veillé à développer des initiatives spécifiques pour répondre à la situation de confinement en développant une information auprès de leurs membres et de leurs publics.

1.1 COMMUNICATION ET DÉMARCHES INTERNES

Force est de constater que la période de confinement due à la pandémie du coronavirus a transformé de manière substantielle les manières de communiquer.

L'obligation de télétravailler a modifié les pratiques d'échange d'information, et ce, qu'il s'agisse des structures ILI, de nos opérateurs FLE-alpha, des institutions organisant une permanence sociojuridique ou encore d'administrations publiques.

En ce qui concerne la communication interne, certaines procédures ont été mises en place. Les procédures choisies dans un premier temps dans l'urgence ont été précisées et adaptées par la suite.

L'ensemble des opérateurs a continué à utiliser le téléphone, internet, les mails et les réseaux sociaux.

En ce qui concerne les actions, nous pouvons relever que certains opérateurs ont rassemblé leur personnel afin de leur faire part de la situation et des décisions qui ont été prises. Cette démarche a généralement été effectuée au début de la phase de confinement.

Au niveau interne, certains opérateurs ont travaillé à l'harmonisation et à la création d'outils informatiques. Du temps a été aussi consacré à la recherche et à l'appropriation de divers liens virtuels pour l'organisation des activités à distance.

A propos de l'attitude et les comportements des équipes en interne, une compréhension mutuelle et une forme de solidarité a globalement pu être observée.



1.2 COMMUNICATION AVEC LES PUBLICS

Les stagiaires sont reçus à l'asbl quand il y a découragement afin de les garder motivés. S'il y a perte de contact totale avec certains stagiaires, tout est fait pour installer et garder un minimum de lien.

Ce qu'on voulait surtout, c'était de briser l'isolement.

De manière générale, les opérateurs ont essayé de maintenir un maximum de contacts avec leurs publics.

Pour ce faire :

- Des lignes téléphoniques professionnelles ont été déviées sur les GSM des employés en télétravail.
- Des groupes Facebook et What's app ont été constitués
- Des cartes virtuelles Bpost ont été employées.
- Des outils de vidéoconférence ont été utilisés.

Dans le cadre de la communication avec les participants, on a également observé des réunions en début de confinement pour informer les bénéficiaires.

1.3 COMMUNICATION ENTRE LES MEMBRES DU RÉSEAU

Le début de la crise a été marqué par de grosses difficultés à joindre le réseau.

En effet, le télétravail ne permettait plus de contacter les services en direct aux numéros de téléphone fixes habituels. Les numéros de GSM étant inconnus, une période d'adaptation a été observée durant laquelle il a fallu d'abord communiquer par mail pour obtenir des informations.

Dans un deuxième temps, on a pu également déplorer une difficulté d'accéder à certains services publics uniquement accessibles par mails et souffrant déjà d'un retard dans les réponses à apporter à leurs bénéficiaires.

De manière générale, une lenteur dans la communication entre les services a pu parfois être observée. Il est à noter que les rapports privilégiés noués au sein de nos plateformes ont pu à cet égard se révéler très précieux rendant plus aisé les contacts les uns avec les autres.

1.4 PRATIQUES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE DE FLE- ALPHA

Avant le 2eme confinement, nous avons créé des adresses mails pour les bénéficiaires, nous avons réalisé des simulations à l'utilisation des divers liens comme Facebook, Skype...

De manière générale, les cours en présentiel ont été annulés. Toutefois, beaucoup de structures nous ont fait part de la « proactivité de leurs participants » pour essayer de trouver des solutions. De même, les formateurs ont fait preuve de beaucoup de créativité pour assurer des cours à distance.

Avant la deuxième période de confinement, certains ont pris le temps d'initier leurs stagiaires à l'utilisation de diverses applications, et les préparer ainsi à participer aux activités en virtuel.

ADAP

En outre, certaines formations ont dû être interrompues, ce qui a impacté l'organisation générale des structures.

Parmi les pratiques des opérateurs FLE-alpha, on a noté :

- La mise en place d'activités « en ligne ».
- La constitution de groupes de travail via les réseaux sociaux.
- La création de plateformes de travail à distance via Moodle, par mail, téléphone ou par Skype.
- Les tchats
- La mise à disposition de numéros de téléphone pour que les stagiaires puissent poser leurs questions aux formateurs.
- L'utilisation de nouvelles applications numériques choisies en tenant compte du niveau des participants, telles que DUO, PADLET, KAHOOT, ... Ce qui a permis de maintenir la motivation et une certaine dynamique dans l'apprentissage.
- La mise en place de formules de cours hybrides : distanciel/présentiel, permanences pédagogiques individuelles de +/- 1h30, entretiens individuels sur rendez-vous, ou des réunions en petits groupes de 6 personnes.
- L'organisation de rendez-vous individuels en présentiel pour les participants en situation précaire avec remise d'exercices sur support papier.
- Des actions solidaires avec des publics très impactés par la crise sanitaire.

Il a fallu maintenir le contact et diversifier les méthodes d'apprentissage.

1.5 PRATIQUES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE DE FORMATION « CITOYENNETÉ »

Les cours en présentiel ont généralement été annulés. Toutefois, beaucoup d'opérateurs, nous ont fait part de la « proactivité de leurs participants » pour essayer de trouver des solutions.

A cet égard, certains opérateurs ont évoqué le fait que les « participants en attente de nationalité » se sont montrés particulièrement soucieux d'organiser des solutions de remplacement.

Les formations ont été interrompues. Ce qui a soulevé des questions d'ordre organisationnel. Ainsi, les opérateurs sont restés en attente de réponse de l'administration pour pouvoir continuer les cours « en ligne » tout en garantissant la complétude de la formation.

Toutefois, de nombreux formateurs ont déploré et déplorent encore l'absence de relations humaines et d'échanges liés à ces pratiques en ligne. Or, celles-ci sont fondamentales dans le cadre de ces formations citoyennes.

Par ailleurs, de nombreuses structures se posent la question de l'organisation de nouvelles formations. En effet, quand pourront-elles à nouveau s'organiser en présentiel ? En mai ? En juin ? En septembre ?

L'écoulement du temps risque de mettre à mal leur procédure de naturalisation.

Ces formations sont là également pour se «constituer un réseau» et développer des liens de solidarité.

ADAPTATION

1.6 PRATIQUES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE JURIDIQUES ET SOCIALES

De nombreux opérateurs sont généralement restés accessibles pour leur public et pour répondre aux demandes, dans la mesure du possible.

Permanences téléphoniques :

Certains services juridiques ont continué à travailler activement à distance. Les juristes sont joignables pendant les heures habituelles de permanence par téléphone, par mail, et si nécessaire, par visioconférence.

Les outils informatiques permettent également de transmettre de nombreux documents.

Il faut relever que certains travailleurs ont été mis en chômage temporaire.

Permanences physiques :

Les permanences en présentiel sont la plupart du temps restées accessibles uniquement sur rendez-vous et dans le cadre de canaux horaires bien définis. Ce qui a pour conséquence d'entraîner une certaine forme d'arriéré de retard au vu de l'augmentation du nombre de demandes.

En ce qui concerne les formations, les sensibilisations et les animations en présentiel, elles ont toutes dû être annulées. Certaines ont été reprogrammées en ligne (via Zoom, Teams ou Classroom)

Pour pallier à la fracture sociale et numérique, certains partenaires organisent des appels téléphoniques, suivis de rendez-vous en présentiel au cours desquels des échanges permettent de garder le contact.

Les rendez-vous avec interprètes ont toujours lieu en présentiel, le service d'interprétariat se proposant en vidéoconférence ou par téléphone.

Quant aux avocats, certains ont mis en place des rendez-vous au sein du palais de justice, afin de bénéficier de plus d'espace pour se conformer aux mesures sanitaires.

Certaines audiences ont été « tentées » en visioconférence mais elles n'ont pas rencontré un franc succès ; elles déshumanisent encore plus la justice. Les avocats ne trouvent pas beaucoup de sens à plaider de cette manière. Par contre, les rencontres entre magistrats et avocats peuvent s'avérer plus praticables par visioconférence.

1.7 PRATIQUES SPÉCIFIQUES SUR DES PROJETS INTERCULTURELS

La plupart des projets interculturels ont été mis en « stand-by ».

Les opérateurs ont également essayé de maintenir un maximum de contacts avec leurs publics.

On a également créé des groupes whatsApp.

Par exemple, certaines associations se sont également réappropriés de nouveaux outils tels que les cartes virtuelles de Bpost.

D'autres structures ont également eu recours à la vidéoconférence pour communiquer.

FRACTURE
SOCIÉTAIRE
PRÉCISÉE

FRACTURE

SOCIALE

& NUMÉRIQUE
RIQUE

1.8 PISTES DE TRAVAIL POUR FORMATIONS À DISTANCE

On s'est lancé !

La formation à distance n'a pas été un choix mais elle s'est imposée par nécessité. Sa mise en œuvre a demandé au préalable un travail d'analyse.

Il ressort que la préparation des participants à la formation à distance reste une étape essentielle. En outre, il était important de travailler la communication et d'examiner le matériel informatique à disposition. Outre le matériel, la qualité des connexions était également à prendre en considération.

On a mis une télévision à disposition et le CPAS a contribué en mettant à disposition de certains de ses bénéficiaires du matériel informatique.

Certains opérateurs ont trouvé des solutions allant jusqu'au prêt de matériel ou à la mise à disposition de locaux.

Les formateurs ont également pris à bras le corps cette période particulière notamment en se formant eux-mêmes.

Les plateformes ont constitué un lieu d'échange précieux pour partager les pratiques.

Pour aller plus loin dans les réflexions, une formation a notamment été organisée sur « le partage d'outils ludiques en ligne ».

On a appris sur le tas et on a fonctionné par essai/erreur

Toutefois, le travail d'adaptation a pris du temps. On ne dispense pas de la même façon une formation à distance et une formation en présentiel. L'organisation et la préparation des cours en virtuel donnés en individuel et en collectif ont par conséquent, généré pour beaucoup de formateurs, une surcharge de travail supplémentaire.

De même, la structuration de la formation n'est pas identique. Les périodes de lecture, de pause, d'animation sont différentes. Il s'agit là d'ajustements indispensables tant pour les participants que pour les formateurs.

C'était plus rassurant de travailler à deux, entre collègues.

Certains formateurs ont préféré travailler en binôme.

Le nombre de participants en formation a parfois dû être aménagé.

En plus de leur charge de travail, les formateurs ont dû se mobiliser pour trouver du matériel informatique en faveur des participants.

5... C'est le chiffre à partir duquel, on a constitué notre groupe.

Un temps précieux a dû également être affecté aux supports et à leur adaptation.

Tous ces investissements vont sans doute inciter les opérateurs à poursuivre, après la crise sanitaire, l'expérience des formations à distance.



AXE 2. BESOINS SPÉCIFIQUES

2.1 LES BESOINS DES OPÉRATEURS

Le principal besoin des opérateurs a résidé dans l'acquisition de nouveaux outils numériques à maîtriser pour pallier à l'impossibilité de travailler en présentiel. Ce qui implique qu'ils ont dû se former à de nouvelles applications.

D'autres besoins tels que l'assistance de services psychosociaux pour se faire accompagner dans le travail social, ainsi que des besoins de liens, de rencontres, de lieux d'échanges et de partage d'expériences ont également été évoqués.

En effet, être confronté à un public encore plus démunis, encore plus précarisés et encore plus émotionnellement instables a généré chez les professionnels davantage de stress et de découragement.

Un autre besoin essentiel a été celui d'être rassuré par les pouvoirs subsidiaires quant à la continuité du financement. Une immunisation a certes été envisagée. La question qui se pose toutefois consiste à en connaître les modalités concrètes (dossiers justificatifs, etc.).

Très concrètement, d'autres besoins d'éclaircissements pratiques ont été exprimés quant à la justification, et à la comptabilisation des heures de cours en distanciel.

De manière générale, le besoin principal qui s'est dégagé de cette période a été un besoin de communication, de compréhension et de dialogue mutuel.

Ceux-ci existaient déjà avant la crise mais ont été exacerbés par l'éloignement dû à l'application des mesures sanitaires.

2.2 LES BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES

On a constaté une augmentation des besoins de base des bénéficiaires. Les accompagnements psychosociaux sont indispensables, et ce, davantage encore qu'avant la crise.

Les demandes de nourriture, de biens de première nécessité, ainsi que de logement augmentent terriblement. Les permanences sociojuridiques se transforment en permanences psychosociales. Or, la plupart des intervenants ne sont pas toujours armés pour faire face à ces demandes que ce soit en termes de moyens, de compétences et d'outils thérapeutiques.

Les bénéficiaires qui suivent certaines formations auprès de nos partenaires n'ont, eux non plus, pas toujours accès à des outils informatiques pour poursuivre leurs formations en ligne.

Certains participants aux formations sont préoccupés par leur situation spécifique de demande de nationalité, principalement car il devient difficile pour eux de respecter le délai de dépôt de leur attestation de suivi de cours.

Les bénéficiaires en formation ont besoin de pouvoir reprendre les cours en présentiel pour avancer dans leur apprentissage. En effet, malgré les cours en distanciel, certains se voient régresser, et perdent de la motivation sur la durée.

Ils sont également en demande de lien étroit avec l'institution. Ils ont besoin de contact humain, d'être rassurés, entendus et aidés dans divers aspects de la vie quotidienne.

Certains opérateurs nous ont fait part de leurs grandes inquiétudes concernant l'impact de la situation sur la vie sociale des bénéficiaires. Une aide psychologique pourrait s'avérer nécessaire.

Notre épicerie sociale a continué à fonctionner. La demande était bien présente...

Et au delà du matériel, il y a tous les problèmes de connexions.

Quand les cours reprendront-ils comme avant ?... Pourquoi mes enfants peuvent-ils aller à l'école et pas nous ?

Ils décrochent petit à petit ! Il y a des pertes dans l'apprentissage suite à une manque de pratique du français oral.

AXE 3. DEMANDES ENVERS LES AUTORITÉS MANDANTES

3.1 DEMANDES SPÉCIFIQUES AUX OPÉRATEURS SOCIOJURIDIQUES

Les demandes du secteur sociojuridique peuvent se résumer en trois points :

- Il apparaît plus que nécessaire d'accompagner les bénéficiaires ainsi que le secteur associatif à gérer les effets psychologiques néfastes qu'a générés cette crise. Ceci semble indispensable pour ne pas creuser le fossé du racisme et de tous types de radicalismes. (Ce premier point est identique pour tous nos partenaires quel que soit le secteur)
- Il semble absolument primordial de coordonner les règles et l'application des mesures afin que celles-ci soient harmonisées pour tous les secteurs. Faire face à des incohérences d'application des règles sanitaires en fonction des pouvoirs subsidiaires qui financent certaines structures, s'est avéré parfois très compliqué.
- Enfin, la création de services permettant une communication intermédiaire entre les pouvoirs publics et les petites associations se révélerait plus qu'utile dans la crise que nous vivons. Ces services relais, spécialement formés aux interventions psycho-sociales pourraient constituer une charnière intéressante entre les bénéficiaires et les services tels que les communes, les services chômages, pensions,

3.2 DEMANDES SPÉCIFIQUES AU SECTEUR DE LA FORMATION

Le problème, c'est que ces textes légaux tardent à arriver.

Globalement, de nombreuses questions ont trouvé une réponse au fur et à mesure que les différentes circulaires wallonnes sont parvenues aux opérateurs. Cependant, s'agissant du public, certains opérateurs s'interrogent sur les dates de fin de formation. En effet, doivent-elles être ajournées afin de récupérer au moins une partie du temps perdu ?

D'un point de vue financier, certaines structures se posent la question du report de leur subvention ainsi que de la permission de reporter les formations au-delà des délais de subventionnement ?

Les associations se posent toujours la question de la valorisation financière du temps de préparation des formations qui ne pourront pas se donner. D'autres opérateurs s'interrogent également concernant la charge des cours et des liens avec une subvention fixée dans le temps par convention.

D'un point de vue financier, certains opérateurs se posent la question de la valorisation « des charges fixes » en période de confinement. En outre, de nombreuses structures ont évoqué la nécessité d'être rassuré par les pouvoirs subsidiaires quant à la continuité du financement.

Ce n'est pas de la souplesse qu'il nous faut, ce sont des lois.

D'un point de vue administratif, certaines associations se demandent si les heures de formations suivies et interrompues en cours de formation pourront être valorisées. En outre, quelle souplesse va avoir l'administration vis-à-vis des pratiques « à distance » qui sont mises en œuvre ?

Des questions se posent également en matière d'immunisation et de justification des dépenses.

RELAYS

AXE 4. PERCEPTIONS DES BÉNÉFICIAIRES

Les vécus des bénéficiaires sont perçus à travers les points de vue des opérateurs.

Pour les bénéficiaires, les problèmes fondamentaux restent identiques. Parfois, ils sont accentués. Les bénéficiaires ont l'habitude d'être soumis à des temporalités qui ne sont pas les leurs. Or, le gros souci dans cette crise, c'est la « gestion du temps » des projets.

Les bénéficiaires sont surpris de l'ampleur que prennent les événements. La pandémie montre les difficultés d'adaptation des structures en place et renvoie finalement tous les acteurs dos à dos.

La crise de la Covid ne change rien au cœur, à l'essence, des problèmes mais elle complique leur gestion.

Les mises en « quarantaines » sont problématiques notamment pour les groupes.

Plus que les problèmes d'équipement, les difficultés de connexions individuelles à Internet ont pu freiner ou entraver l'activité quotidienne des bénéficiaires.

Il n'y a parfois pas eu de respect de certains cadres administratifs (conventions) etc. Chacun a fait "comme il peut".

Il faut souligner que dans certaines situations les bénéficiaires ont ressenti un sentiment d'abandon, et ont pu avoir tendance à s'isoler, ou encore à décrocher de leur projet. Ils ressentent de nombreuses incompréhensions par rapport aux mesures prises les empêchant d'avancer dans leur parcours d'intégration.

Nous pouvons mettre en exergue que les effets néfastes de la crise actuelle subis par nos bénéficiaires sont les effets négatifs qu'ils vivaient déjà auparavant mais de manière exponentielle.

Les discriminations, les exclusions, les lenteurs administratives, les difficultés de communication, le sentiment de solitude, le racisme, sont exacerbés depuis l'arrivée du virus. En effet, nos bénéficiaires sont victimes d'un système dans lequel ils arrivent difficilement à prendre leur place, obtenir de l'information et être pris au sérieux. Les traumatismes dans lesquels ceux-ci ont été parfois exposés durant leur parcours migratoire sont augmentés par le sentiment de vivre un abandon, voire un rejet de la société dans laquelle ils arrivent ainsi que les lenteurs administratives auxquelles ils sont actuellement exposés. S'ensuivent des réactions émotionnelles qui peuvent être jugées excessives vues de l'extérieur mais qui ne révèlent qu'une toute petite partie de l'iceberg.

Ils manifestent alors de la souffrance ou de l'agressivité, ce qui peut générer chez les opérateurs qui y sont exposés des sentiments d'hostilité, cela ne fait qu'accroître le processus d'incompréhension réciproque.

Tout prend encore plus de temps.

C'est compliqué d'avoir accès à des services et des informations.

Pour conclure :

Il est difficile et délicat de tirer des conclusions générales sur la situation. Chaque vécu est spécifique et bien des constats et conséquences ne nous apparaîtront que plus tard. En outre, chaque représentation est différente selon la place que l'on occupe.

Par ailleurs, nous n'arrivons pas à appréhender l'ensemble des enjeux de la crise. Des questions restent en suspens, telles que par exemple : comment adapter au mieux la formation, transformer les supports ? Nous pouvons regretter le temps perdu lors du premier confinement. Tout le monde pensait que c'était temporaire et que ça allait passer. Mais on ne refait pas l'histoire. On aurait dû davantage expérimenter.

Aujourd'hui, avec le recul, on pense à cumuler de l'expérience en matière de travail à distance, des pratiques que l'on pensait temporaires ont tendance à s'instituer.

Sans certitude et sans délai, sans perspective d'un retour à la situation préexistante, nos pratiques changent et nous nous adaptons de plus en plus. Seul l'avenir nous dira ce que nous garderons de l'évolution de nos pratiques, liées à cette crise.

**AVENIR
TEMPORAIRE**

AVENIR
AVENIR
AVENIR

AVENIR
AVENIR



Ce travail a été réalisé par les chargés de mission du CRIC travaillant dans les domaines de la formation, de la citoyenneté, des initiatives locales d'intégration et du secteur sociojuridique, avec la volonté de faire le point sur le vécu de notre réseau associatif pendant la crise de la Covid-19.

Il est le fruit de plusieurs échanges menés par différents canaux de communication : Enquêtes par questionnaire, entretiens téléphoniques, mails, plateforme citoyenneté, plateforme sociojuridique, plateforme FLE, ...