

Editrice responsable : Anne-Hélène Lulling
Rue Marie-Henriette, 19-21 à 5000 Namur

bpost
PB- PP
BELGIE(N) - BELGIQUE
MassPost Namur P801127

Exp. L'Interfédé
Rue Marie-Henriette 19-21 • 5000 Namur

**La revue trimestrielle
du secteur de l'insertion
socioprofessionnelle**
Trimestriel • 4^e trimestre 2020

NUMÉRO

94

L'essor



**Le secteur
CISP
au temps du
COVID-19**

L'interfédé
CISP

∴ Sommaire



Éditorial 3

Dossier

Le secteur CISP au temps du COVID-19 4

“Le Travail” aux soins intensifs 12

Au cœur d'un confinement, l'accompagnement social des personnes analphabètes 15

Complicquée la reprise ? Ou pas ? 20

Confinement, déconfinement : regards croisés chez Cap Terre et Avanti 23

En première ligne, les femmes 25

Confinement, Mode d'Emploi 28

L'épidémie du COVID-19 : le défi de l'évaluation de l'information 29

Lire et Ecrire Brabant-Wallon : l'adaptation au temps du COVID 32

Une épidémie révélatrice d'une crise sociale profonde 33

Pour aller plus loin... 35



Les dessins de ce numéro sont signés Vincent RIF et extraits de son ouvrage "Peut-on rire de toux ?". Lire l'explication en page 35 de ce numéro.

Le numéro 95 sortira en mars 2021.

Son thème : Les CISP au temps du numérique

Contact : Véronique KINET
081/74.32.00

E-mail : secretariat@interfedeb.be

Ce numéro a été conçu et écrit au printemps/été 2020, soit après le premier confinement et la première vague du Covid-19. Seuls quelques ajustements ont été apportés en novembre 2020 dans l'article "Le secteur CISP au temps du COVID-19".

Nous sommes bien peu de chose, qui d'entre nous aurait imaginé en commençant l'année 2020 que nous pourrions être confrontés à une telle pandémie ? Oh nous avons tous un jour certainement regardé une fiction y relative, les films du genre ne manquent pas. Aujourd'hui, la fiction est devenue réalité, notre réalité quotidienne.

En pleine pandémie mondiale de coronavirus, nos rapports à la vie, à la formation et au travail sont en train de changer. Ce numéro est consacré aux impacts de la crise sanitaire sur les stagiaires, les équipes et les CISP. Il aborde également la question du rapport au travail et le rôle fondamental de l'accès à l'information. Il souligne l'accroissement de la précarité.

Dans cet édito, je voudrais tenter de modifier la signification de l'acronyme COVID, lui donner un sens plus porteur.

C comme centre, tout simplement vous.

O comme organisé. Face à la multitude d'informations contradictoires, voire de non-information, les centres sont restés organisés. Vous à votre niveau, vous avez apporté une réponse aux différentes problématiques posées, une réponse en adéquation avec nos valeurs, dans le respect non seulement de vos bénéficiaires, mais également de vos travailleurs.

V comme volontaire. À la lecture des solutions mises en place aux différentes problématiques rencontrées, je ne peux que constater l'efficacité et la ténacité dont vous avez fait preuve, avec souvent des moyens bien limités, en devant réagir résolument dans l'instant... mais en gardant toujours à l'esprit le bien-être de nos bénéficiaires, leurs objectifs de formation, en soutenant, à travers vents et marées, votre équipe dans son travail quotidien au profit des personnes les plus précaires.

I comme innovant. Ici aussi, vous avez fait preuve d'une magnifique capacité d'adaptation et de réaction : mise en place de solutions numériques (mais pas seulement) afin d'assurer le maintien du lien, continuité de la formation dans un contexte d'arrêt forcé, solidarité au bénéfice de la collectivité (banque alimentaire, production de masques, prêt de matériel informatique...).

Et enfin, **D** comme déterminé. Déterminé à mener nos missions à bon terme que ce soit dans le cadre de cette pandémie ou dans un contexte politique plus global.

Je pense notamment à la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, au risque de numérisation à tout va, à l'adéquationnisme des politiques de l'emploi.

Aujourd'hui, il nous appartient de faire en sorte que nos bénéficiaires restent au centre, afin que nous continuions à construire avec eux non pas un projet d'emploi, mais un projet de vie.

Cette volonté farouche de poursuivre l'accompagnement des publics les plus fragilisés, nous l'avons, avec plusieurs de nos partenaires, exprimée dans deux cartes blanches, car face à des lendemains incertains, nous nous devons de répondre plus que jamais présents pour lutter contre la précarité croissante qui sera sans nul doute au rendez-vous si nos modèles de société restent figés et si nous n'anticipons pas les effets de la crise sanitaire, économique, sociale et politique.

FRÉDÉRIC ANDRIEN,

Président de l'Interfédé

“La seule voie qui offre quelque espoir d'un avenir meilleur pour toute l'humanité est celle de la coopération et du partenariat, où toutes les forces sociales – les États, le secteur privé, les institutions de savoir et de recherche, et la société civile sous toutes ses formes – conjuguent leurs efforts en vue d'atteindre des objectifs concrets et réalisables.”

Discours à l'Assemblée générale de l'ONU,
24 septembre 2001 de Kofi Annan



Le secteur CISP au temps du COVID-19

À l'instar de nombreux secteurs d'activités, la crise sanitaire engendrée par le COVID n'aura pas épargné le secteur des CISP et tout particulièrement les stagiaires.

Du jour au lendemain, suite aux mesures de confinement en vigueur dès le mois de mars de cette année, la plupart des activités des CISP ont été interrompues. La cessation des activités aura eu des conséquences sur les centres, mais aussi tout particulièrement sur les stagiaires.

Tout d'abord, même si la plupart des activités en présentiel, en entreprise et les entretiens en vis à vis¹ ont dû être interrompus en mars/avril/mai et de nouveau à la fin du mois d'octobre, certains centres durant le confinement ont pu **maintenir voire développer leurs activités** et parfois même leurs formations.

Les entreprises de formation par le travail (EFT) pouvaient en effet à certaines conditions² **assurer la continuité de leurs activités** pour autant qu'elles ne soient pas visées par l'interdiction du fédéral (Horeca, culturel, événementiel...). Au besoin, les EFT pouvaient assurer ces activités avec le concours d'un nombre restreint de stagiaires sous contrat de formation, pour autant que ceux-ci soient volontaires. Certains CISP ont ainsi pu maintenir des activités dans des secteurs tels que le maraîchage, la maçonnerie, la foresterie, l'entretien de parcs et jardins, les services traiteurs ou encore la boulangerie. Des formations ont également pu être maintenues grâce à **la formation à distance** que certains centres ont mise en place.

CERTAINS CENTRES DURANT LE CONFINEMENT ONT
PU MAINTENIR VOIRE DÉVELOPPER LEURS ACTIVITÉS
ET PARFOIS MÊME LEURS FORMATIONS.



¹ Des dérogations sont prévues en application de l'arrêté ministériel du 01/11/20 pour poursuivre les stages dans les entreprises qui continuent leurs activités et pour permettre au personnel des centres d'assurer des permanences pour les publics fragilisés.

² De mars à mai, les centres peuvent poursuivre leur activité si celle-ci justifie d'une utilité sociale importante (repas à domicile, garde d'enfants...) ou si l'arrêt de l'activité met en péril la survie de l'entreprise. A partir de début novembre, les EFT peuvent poursuivre leurs activités qui se déroulent exclusivement en extérieur (maraîchage, travaux de jardinage...) ainsi que les services essentiels (à condition d'avoir obtenu une autorisation préalable de la Direction de la Formation Professionnelle du SPW). Les centres Horeca peuvent proposer des repas à emporter ou à livrer.



des activités du Forem et autres acteurs de l'insertion socioprofessionnelle³.

> La crise sanitaire a fortement touché notre public, déjà fragilisé

Les mesures de confinement en vigueur une première fois deux à trois mois puis une seconde fois début novembre pour limiter la propagation du coronavirus ont **affecté irrémédiablement le bien-être psychologique et social** de nombreuses personnes, mais pour les publics vulnérables et fragilisés accueillis dans les CISP, la situation est encore plus marquée et plus problématique.

Même si nous avons encore peu de recul sur ces impacts et qu'il faudra plusieurs mois encore voire plusieurs années avant de pouvoir en mesurer la nature et l'ampleur, il est certain qu'ils sont et seront importants. L'isolement dû à la limitation des contacts et des activités, la perte de repères et de rythme,

La grande majorité des stagiaires CISP n'auront par contre **pas pu poursuivre leur formation** durant la période de confinement et ont ainsi perdu l'indemnité de formation d'un euro de l'heure auquel ils avaient droit lorsqu'ils suivaient la formation CISP. **Les droits des demandeurs d'emploi et des stagiaires en formation ont par contre été préservés** par le gel de la dégressivité des

allocations de chômage à partir du 1^{er} avril 2020, la prolongation de 6 mois de la période durant laquelle les chômeurs peuvent bénéficier des allocations d'insertion (chômage sur base des études) et l'immunisation de sanction pour l'ensemble des demandeurs d'emploi qui doivent prouver leur disponibilité sur le marché de l'emploi et qui seraient, de facto, impactés par la suspension partielle

Des CISP inventifs et solidaires

Si la plupart des formations dans les CISP ont été suspendues durant le confinement, les CISP sont restés actifs, inventifs et solidaires !

Les CISP **Gavroche** ou **Step Métiers**, par exemple, qui ont des ateliers de couture ont réalisé des masques pour le personnel soignant. Des centres se sont associés à des initiatives solidaires de création de masques. **COF** a réalisé des masques de protection en plastique avec visière pour les institutions de santé grâce à leurs imprimantes 3D et leur technologie de pointe. **Devenir** et **Microbus** ont prêté leurs imprimantes 3D pour des initiatives solidaires de création de masques.

Les CISP actifs en maraîchage tels **La Ferme de Froidmont** et **le Cynorhodon** ont proposé leurs paniers bio qui ont séduit un public élargi pendant le confinement. La Ferme de Froidmont a lancé une initiative de préparation de repas pour le personnel soignant de la Clinique Saint-Pierre à

Ottignies. **Forma** a donné ses réserves de masques, de gants et de charottes au personnel soignant. **La Halle de Han** a proposé en retrait et sur commande des plats traiteurs ou des produits régionaux, la boulangerie de la **Ferme Delsamme** est restée ouverte grâce aux formateurs. **Mobitex** n'a pas arrêté ses activités de blanchisserie et nettoyage du linge de maison de repos. **Jefar** a élargi sa collecte de denrées alimentaires au profit des plus démunis et a réalisé quotidiennement 100 l de potage conditionné sous vide pour distribution.

Avanti a mis en place une banque alimentaire une fois par semaine le mardi.

L'asbl **Codef**, convaincue du pouvoir des fleurs pour maintenir le moral a mis en vente ses fleurs sur commande... Ce ne sont que quelques exemples des activités des CISP durant le confinement.

³ Arrêté royal du 23 avril 2020 assouplissant temporairement les conditions dans lesquelles les chômeurs, avec ou sans complément d'entreprise, peuvent être occupés dans des secteurs vitaux et gelant temporairement la dégressivité des allocations de chômage complet.



Masques réalisés par le CISP Gavroche.

La formation en ligne pendant le confinement : un défi !

Pendant cette période de confinement, **Microbus** a réalisé et partagé des petites vidéos qui expliquent les outils numériques qu'ils utilisent afin de garder le contact avec les stagiaires, de continuer les formations ou de gérer le travail en équipe.

Lire et Écrire a maintenu le lien social et a pris des nouvelles de ses apprenants durant le confinement via les réseaux sociaux tels Whastapp, par téléphone... mais ce ne fut bien sûr pas facile.

EVA, API et Cadreci ont mis en place des formations en ligne pour leurs stagiaires. Ce ne sont là que quelques exemples, car de très nombreux centres ont au minimum maintenu le lien avec leurs stagiaires, et bien souvent ils sont arrivés à leur proposer des cours ou des exercices à distance lorsque la formation le leur permettait. Difficile à mettre en place pour certaines formations métier. Apprendre à maçonner ou couler une chape en ligne n'est pas des plus évident en mode exercice à faire à domicile !

l'accentuation des problèmes financiers (pertes de revenus professionnels, indemnité de formation inexistante et désorganisation des aides sociales), ou familiaux, l'inconfort de logements trop petits ou insalubres, l'anxiété générée par les incertitudes et la situation particulièrement anxiogène de ces derniers mois, tout cela a **mis les individus et les ménages à rude épreuve**.

> Les centres et les équipes s'adaptent

Pour les centres, il était donc **essentiel de trouver des moyens pour poursuivre**

leur mission de formation et d'accompagnement, tant au niveau psychosocial que pédagogique, pour continuer d'assurer un service de qualité et de garder le lien avec les stagiaires en cette période d'isolement accru. Chaque centre a pu mobiliser sa créativité, sa solidarité et son professionnalisme pour y parvenir.

La continuité pédagogique ne s'applique pas qu'aux stagiaires. Pour les équipes, ce temps particulier du confinement a permis d'adapter le travail et, dans certains cas, de mener une réflexion de fond sur les méthodes pédagogiques. On peut notamment citer

l'amélioration des outils, un travail sur les référentiels ou encore une réflexion sur les compétences transversales.

Dans certaines filières Horeca, un travail approfondi sur les menus proposés a été mené ; ces nouveaux menus permettront aux stagiaires de s'exercer sur de nouvelles techniques, avec des recettes nouvelles et diversifiées.

Malgré toute l'innovation et les solutions mises en place par les équipes, **la formation et l'accompagnement social à distance a ses limites** et se heurte à de nombreux freins.

> Fracture numérique de nos publics

Le plus important d'entre eux est, bien sûr, **la fracture et l'exclusion numérique**. En effet, certains stagiaires ne sont pas familiers des outils numériques et/ou n'en possèdent pas du tout chez eux. Pour ceux-là, comment suivre la formation en dehors du centre de formation ? Cela est d'autant plus compliqué pour les publics ayant besoin d'un accompagnement personnalisé ou qui ont de trop nombreuses barrières à l'auto-apprentissage, comme les stagiaires analphabètes ou illettrés. Pour ces stagiaires, les communications téléphoniques sont également compliquées par le fait de perdre une grande partie du non verbal et ne favorisent pas l'expression de certaines préoccupations. Si on ajoute à cela les difficultés en français, on comprend que l'accompagnement à distance a été beaucoup plus exigeant qu'habituellement. Sur la durée, la multiplication des contacts et des suivis à distance a en outre été ressentie par certains stagiaires comme intrusive, avec une frontière vie privée, vie en formation qui se brouille.

Aussi, **certaines filières se prêtent moins à l'apprentissage à distance** que d'autres. C'est notamment le cas dans les EFT, où la majorité des apprentissages se fait de manière pratique, sur chantier. Pour



les stagiaires en EFT, la formation a donc été considérablement ralentie, voire même stoppée, de la mi-mars à mi-mai/mi-juin et à nouveau à partir de fin octobre.

À ces freins “ponctuels” s’ajoutent les freins “habituels” à l’apprentissage, que rencontrent les publics CISP en temps normal, mais qui sont **exacerbés par le confinement** : garde d’enfants, mobilité réduite, précarité, troubles psychiques, assuétudes, situations familiales compliquées, etc.

La période de confinement aura confirmé le **caractère central et essentiel de l’accompagnement psychosocial des stagiaires**, comme clé au maintien de la motivation et de l’accroche au dispositif de formation. En outre, adaptation et flexibilité ont été et restent les mots d’ordre du confinement. Pour continuer à assurer la formation, il a fallu réfléchir, ruser parfois, se remettre en question, trouver de nouvelles modalités et multiplier les efforts pour surmonter les difficultés.

> Reprendre les formations et rompre l’isolement des stagiaires

Dès qu’une reprise d’activités a été rendue possible par de nouvelles mesures politiques, **les CISP et leurs équipes se sont fortement mobilisés pour reprendre leurs actions en présentiel** et ce, en laissant le moins possible de stagiaires de côté.

Les CISP ont ainsi repris peu à peu leurs activités fin mai début juin avec les stagiaires en formation. **Ils ont déployé de nombreuses précautions** pour les accueillir dans les meilleures conditions de sécurité et d’hygiène : signalétique adaptée, sens de circulation bien indiqué dans les bâtiments, réduction du nombre de stagiaires par locaux pour maintenir les distances de sécurité, masques, gel, pose de Plexiglas, location de nouveaux

sur deux, par demi-journées...), la recherche de nouvelles places de stages ou encore la mixité des modalités de formation entre le présentiel et les formations à distance.

locaux... Sur le terrain, cette mise en pratique est loin d’être simple et de nombreux centres n’ont pas pu accueillir à temps plein en présentiel tous les stagiaires.

Les centres ont ainsi procédé à une réorganisation de leur offre de formation par l’allongement de certaines formations, le dédoublement des groupes, la réorganisation des horaires (un jour ou une semaine

Avec la reprise progressive des activités sur site, **l’accompagnement a également, à nouveau, dû se réadapter à la situation hybride**. Certains centres ont ainsi mis en place des groupes de paroles ou des rencontres individuelles systématiques à destination des stagiaires avec pour thème principal l’appréhension du retour en



IL N’EST PAS TOUJOURS POSSIBLE D’ADAPTER LES LOCAUX ET LES MOYENS FINANCIERS NE SONT PAS TOUJOURS SUFFISANTS POUR TRANSFORMER OU ADAPTER CE QUI DEVRAIT L’ÊTRE.



formation et ses questionnements connexes afin de leur donner l'opportunité de s'exprimer sur ce qu'ils ont vécu pendant le confinement, mais aussi parfois dédramatiser la situation.

> Une reprise semée d'embûches

Les mesures sanitaires représentent des contraintes fortes pour les centres. Il n'est pas toujours possible d'adapter les locaux et les moyens financiers ne sont pas toujours

suffisants pour transformer ou adapter ce qui devrait l'être. La situation est d'autant plus compliquée pour certains centres dont les filières sont également soumises à des règles édictées par leur secteur d'activités propres. Ainsi, pour les centres EFT, non seulement leurs formations sont impactées, mais également leurs activités économiques, ce qui engendre une perte parfois considérable de revenus.

Si dans une première phase de déconfinement, malgré le souhait et la volonté des stagiaires de revenir en formation et de retrouver un lien social, les centres ont pu constater de nombreuses absences de

stagiaires, et ce pour des raisons de garde d'enfants (nos publics n'étaient pas prioritaires dans les garderies ou crèches), des problèmes de mobilité (les mesures sanitaires réduisaient les possibilités de se déplacer en transports en commun), ou encore de peurs et d'angoisses. Depuis la rentrée de septembre, **les stagiaires semblaient avoir repris le chemin des formations**, mais les absences pour raisons de quatorzaine ou de maladie ont rapidement pris le relais avant le deuxième arrêt partiel des activités dès la mi-octobre.

Lorsque l'on ajoute à cela, l'incapacité d'organiser des séances d'informations habituelles

Des aides bienvenues pour le secteur

Immunisation de l'année 2020 dans le calcul du subventionnement régional

Tout au long de la crise sanitaire, le gouvernement wallon a pris des mesures afin de garantir le subventionnement des centres. Dans un premier temps, il avait été décidé d'immuniser la période de confinement des mois de mars à mai 2020 de sorte que toutes les heures de formations non dispensées par le centre étaient prises en compte et intégrées dans le calcul de la subvention⁴. Il avait ensuite été décidé qu'à partir du 1^{er} juin 2020, une heure de formation en valait deux afin de tenir compte du fait que, même avec la reprise des activités en présentiel, les dispositions pour assurer la distanciation physique des stagiaires ne permettaient pas aux centres de réaliser la totalité de leurs heures de formation. Finalement, suite au nouvel arrêt partiel des activités de formation et d'accompagnement en présentiel à la fin du mois d'octobre, le Gouvernement wallon a décidé d'immuniser entièrement l'année 2020 de sorte que tous les centres sont réputés avoir réalisé 100% de leurs heures de formation agréées en 2020⁵.

Intervention complémentaire forfaitaire pour compenser les pertes des EFT

Afin de compenser la chute de recettes des CISP pour la période de mars à mai 2020, une première prime de 5.000 € a été octroyée aux centres disposant d'au moins une filière EFT. Des interventions financières complémentaires devraient intervenir suite au deuxième confinement partiel en place depuis la mi-octobre.

Aide pour l'achat ou la location de matériel

Vu les difficultés des centres à faire face, dans le cadre du déconfinement, aux dépenses exceptionnelles visant l'organisation des formations dans le strict respect des consignes de sécurité sanitaire (équipement : masques, gel, thermomètre, plexi.../ location de locaux, tentes, containers pour faire face au manque de locaux suffisamment grands / location de véhicules, vélos... pour favoriser la mobilité en toute sécurité sanitaire), il est octroyé un complément de financement aux CISP, exclusivement dédié à l'achat ou la location de matériel visant à assurer la protection sanitaire du personnel et des stagiaires des centres. Le montant est déterminé sur la base de 50% des heures agréées pour chaque centre, à concurrence de 0,15 € par heure agréée.

Aide pour l'achat d'équipement numérique

Afin de permettre aux opérateurs CISP de poursuivre et d'amplifier les initiatives de formation à distance, développées durant la crise, et ce chaque fois qu'opportun et, en particulier, durant le déconfinement, un soutien financier sera octroyé aux CISP pour l'achat des équipements numériques nécessaires à la formation à distance de leurs publics fragilisés. Le montant proposé est un forfait identique à chaque centre, soit 5.000 € par centre.

⁴ Article 17, §5 du Décret relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle du 10 juillet 2013.

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux du 13 novembre 2020.

(ces séances doivent être démultipliées pour respecter les distances sanitaires ou remplacées par des entretiens téléphoniques beaucoup plus chronophages), l'absence de demandeurs d'emploi présentés ou adressés par les services du Forem et la réouverture seulement partielle de certains services d'orientation et d'aide aux demandeurs d'emploi, on comprend que **le nombre de stagiaires accueillis en formation est inévitablement réduit** et que certains centres font face à des difficultés de recrutement de stagiaires.

Une autre difficulté à laquelle les centres sont confrontés est **la mise en œuvre des stages** : soit parce qu'il est plus difficile de trouver des places de stages en entreprise, soit parce que les stagiaires n'ont pas pu acquérir les

compétences nécessaires à une entrée en stage en raison de l'interruption ou de la poursuite partielle de leur formation ; **ce qui bouleverse le programme de formation et le projet post-formation des stagiaires.**

Pour répondre aux difficultés auxquelles le secteur est confronté, le gouvernement de Wallonie, sous l'impulsion de la Ministre de l'Emploi, de la Santé et de l'Action sociale Christie Morreale, a pris dès le début de la crise **une série de mesures d'aide au secteur** de l'emploi et de la formation notamment (voir encadré sur les différentes mesures en page 8). Ces mesures réglementaires visent à la fois la préservation des subventions régionales aux opérateurs indépendamment des baisses prévisibles d'activités, la préservation des droits des

demandeurs d'emploi ou des stagiaires en formation, ou encore, consistent en des soutiens financiers additionnels⁶.

> Objectiver les effets de la crise sur le secteur

Afin d'objectiver certaines difficultés des centres et de mesurer les impacts de la crise, mais aussi des mesures prises par le Gouvernement, l'Interfédé et les fédérations mènent conjointement depuis le mois de juin **plusieurs monitorings mensuels de suivi** de la réalisation des heures de formation ainsi que de l'impact économique de la pandémie sur notre secteur. Le monitoring au mois le mois du **nombre d'heures de formation réalisées** dans chaque filière de formation par les centres permettait de vérifier que les mesures gouvernementales d'immunisation des heures et de doublement des heures garantissaient bien un maintien de la totalité de la subvention pour les centres⁷.

Ces données devraient également nous **permettre d'anticiper la situation pour les mois à venir** et notamment la situation à partir de janvier 2021 et d'évaluer quelles nouvelles mesures sont nécessaires pour soutenir les centres.

Pour la majorité des centres au 30 septembre 2020, les mesures d'immunisation et de doublement des heures initialement décidées leur permettaient de réaliser suffisamment d'heures de formation pour maintenir 100% de leur subvention. Quelques centres et filières de formation n'avaient toutefois pas pu reprendre en raison d'interdictions fédérales comme notamment les filières de l'Horeca ou de l'événementiel.

En tenant compte des mesures d'immunisation et de doublement des heures, 40,5%

SACHANT QUE LA CRISE SANITAIRE PERDURERA CERTAINEMENT AU PREMIER VOIRE AU SECOND TRIMESTRE 2021, LA SITUATION POUR LES CENTRES RISQUE D'ÊTRE TRÈS COMPLIQUÉE À PARTIR DE JANVIER 2021 ET IL EST NÉCESSAIRE D'ANTICIPER LES MESURES À PRENDRE POUR PROTÉGER LES CISP ET PERMETTRE AUX CENTRES DE PROGRAMMER LES FORMATIONS ET DE PROCÉDER AU RECRUTEMENT DES STAGIAIRES.



⁶ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 11 du 31 mars 2020 relatif aux diverses dispositions prises en matière d'emploi, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, en ce compris dans le champ de l'économie sociale. Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 52 du 16 juin 2020 relatif aux mesures de déconfinement COVID-19, en matière de formation professionnelle, pris en vertu de l'article 138 de la Constitution.

⁷ Les centres proméritaient 100% de leur subvention s'ils réalisent sur 2 ans (2019-2020) 90% de leurs heures agréées. Article 17, §5 du Décret relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle du 10 juillet 2013.



La Ferme de Froidmont a préparé des repas pour le personnel soignant de la Clinique Saint-Pierre durant le confinement.



des centres dont nous disposons des données (32 centres sur 79) n'avaient pas encore pu réaliser 90% de leurs heures agréées pour 2020 au 30/09/2020.

Suite au reconfinement fin octobre, de nouvelles mesures gouvernementales étaient donc indispensables afin de garantir le subventionnement des centres. L'immunisation de l'année 2020 décidée mi-novembre par le Gouvernement wallon va permettre à la grande majorité des centres de garantir la totalité de leur subventionnement régional 2019-2020.⁸

Sachant que la crise sanitaire perdurera certainement au premier voire au second trimestre 2021, la situation pour les centres risque d'être très compliquée à partir de janvier 2021 et il est nécessaire d'anticiper les mesures à prendre pour protéger les CISP et permettre aux centres de programmer les formations et de procéder au recrutement des stagiaires. En effet, les mesures sanitaires en vigueur au second semestre 2020, ainsi que le nouvel

arrêt des formations, n'auront pas permis de recruter le nombre de stagiaires habituel (soit parce que les locaux ne permettaient pas d'accueillir autant de stagiaires, soit parce qu'il y a eu moins de stagiaires adressés par le Forem, orientés par les services d'aide...), ni de dispenser l'entièreté des programmes de formation. Or, certains programmes de formation qui ont débuté durant ce second semestre se poursuivent au premier semestre 2021 et des répercussions importantes sur 2021 sont à prévoir.

Le monitoring économique porte quant à lui tant sur les frais engendrés par la crise et les mesures sanitaires qui ont dû être mises en place que, pour les EFT, sur la réalisation de leur chiffre d'affaires. Il ressort des

données dont nous disposons que près de 60% des centres répondants⁹ avaient déjà au 30 septembre 2020 dépensé l'entièreté de leur subvention complémentaire COVID, voire dans certains cas jusqu'à 4 à 6 fois le montant de cette subvention qui est, rappelons-le, proportionnelle au nombre d'heures de formation pour lequel le centre est agréé.

L'évolution du contexte actuel est tel que de nouvelles charges Covid vont s'ajouter durant les mois d'octobre, novembre et décembre (ainsi qu'en 2021).

Sans revalorisation de la subvention complémentaire pour couvrir les frais liés au Covid-19, de nombreux centres seront contraints de puiser dans leur subvention CISP structurelle pour couvrir ces frais. Ces montants ne pourront donc pas être investis dans la formation,

AU-DELÀ DES MESURES PRISES DANS L'URGENCE DURANT LA CRISE SANITAIRE, IL S'AGIT DE LUTTER EFFICACEMENT ET DURABLEMENT CONTRE LA DÉQUALIFICATION ET DÉSAFFILIATION SOCIALE.

⁸ 6 centres parmi les centres ayant répondu au monitoring des heures avaient réalisé moins de 80% de leurs heures agréées en 2019 de sorte qu'une immunisation de 100% des heures en 2020 ne leur permettra pas d'obtenir la réalisation de 90% de leurs heures agréées sur 2019-2020.

⁹ 46% des CISP ont complété le monitoring sur les charges liées au COVID.



et notamment dans le développement de la formation à distance, et dans le parcours des stagiaires.

En ce qui concerne la situation particulière des entreprises de formation par le travail (EFT) qui sont des centres de formation subventionnés, mais également des entreprises qui ont des activités commerciales et qui réalisent un chiffre d'affaires, il ressort des monitorings que **certaines EFT ont été durement touchées lors du premier confinement et que certaines continuaient à éprouver de grandes difficultés lors du déconfinement**. Les EFT en Horeca ou dans le domaine de l'événementiel par exemple ont pour la plupart dû mettre totalement fin à leurs activités durant plusieurs mois. Pour les autres EFT, même si les activités ont pu continuer ou reprendre, les pertes financières peuvent également être considérables notamment en raison de la perte de chantiers à défaut de clients ou de stagiaires.

Au 30 septembre 2020, on constate que les subventions complémentaires de 5.000 € n'ont pas été suffisantes pour 79% des centres ayant répondu au monitoring concernant leur chiffre d'affaires (26 centres sur 33) et qui réalisent moins que ce qu'ils n'avaient budgétisé ; parmi ceux-ci, la situation économique de 18 centres reste extrêmement préoccupante car ils réalisent moins de 75% de leur chiffre d'affaire budgétisé au 30 septembre malgré la subvention complémentaire.

Une grande partie des centres sont contraints de recourir au chômage temporaire pour leur survie économique, risquent de rencontrer des problèmes de trésorerie en fin d'année et se verront contraints de recourir à des prêts (Credal, banques...) qui entraîneront des charges (non éligibles) supplémentaires. Le reconfinement partiel et le nouvel arrêt des activités des EFT qui n'ont pas exclusivement une activité à l'extérieur ou en lien avec un service essentiel sera catastrophique pour la réalisation de leur chiffre d'affaires¹⁰. Une nouvelle compensation économique est donc indispensable pour la survie de nombreuses EFT.

Cette crise sanitaire a créé et crée toujours **de nombreux chamboulements et bouleversements** pour les CISP, leurs équipes et



les stagiaires. Certains ont été et sont sources de créativité, d'innovation et d'adaptabilité, d'autres de stress et d'angoisse. Se pose maintenant la question "Et demain, que se passe-t-il? Qu'est-ce qu'on fait?" De nombreux centres restent inquiets quant au recrutement de stagiaires, à la poursuite de leur parcours de formation et à l'acquisition des compétences indispensables à leur insertion sur le marché du travail.

> Deux constats émergent de cette crise

D'une part, **la reprise des formations en présentiel est indispensable**, non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour permettre aux demandeurs d'emploi en insertion de recréer du lien social.

D'autre part, **la situation économique des individus est déterminante dans la réussite** de leur parcours de formation et d'insertion. Il nous semble donc urgent de **renforcer le pouvoir d'achat** de ce public par une revalorisation au coût de la vie du montant de leur revenu de remplacement et des indemnités de formation.

De plus, la crise économique subséquente à la crise sanitaire va provoquer **des mutations importantes sur le marché du travail** qui risquent d'accentuer la dualisation du marché

du travail et de compliquer encore davantage la réinsertion professionnelle de ces publics. Dans ce contexte, l'action des opérateurs de formation et d'insertion sera plus que jamais primordiale.

Au-delà des mesures prises dans l'urgence durant la crise sanitaire, il s'agit de **lutter efficacement et durablement contre la déqualification et désaffiliation sociale**. Il est indispensable de donner au secteur social et non marchand les moyens structurels pour favoriser une société plus inclusive, équitable et empreinte de justice sociale.

> Renforcer l'accompagnement!

Les professionnels de l'insertion le savent : les effets de la crise confirment **la nécessité du renforcement d'un accompagnement personnalisé** qui tient compte de la vulnérabilité multidimensionnelle des demandeurs d'emploi. La perspective d'un avenir pour tous est à ce prix! ●

INÈS WILMET,

Responsable de projets à l'Interfédé
Et

FRANÇOISE ROBERT,

Chargée de communication à l'Interfédé
Et membres du Comité de rédaction de l'Essor

¹⁰ 43% des CISP EFT ont répondu au monitoring portant sur la réalisation du chiffre d'affaires.

∴ “Le Travail” aux soins intensifs

Beaucoup voient dans la crise du coronavirus le premier signe planétaire incontestable de la formidable dégradation de nos conditions de vie. Nous en étions, bien sûr, déjà conscients, ne fût-ce qu’au travers des questions environnementales, les enjeux climatiques, la perte de biodiversité. Mais cette fois, nous avons été touchés de plein fouet, du jour au lendemain et avec une brutalité inédite.

Nous avons soudain été confrontés au risque immédiat, dans nos vies, notre santé et celle de nos proches, dans l’organisation la plus élémentaire de notre existence. Nous avons été les témoins effarés de l’impréparation des pouvoirs publics, de l’improvisation hâtive et désordonnée des gouvernements, du recours anxieux aux experts quasi sans arbitrage politique, bref, du grippage de la machine institutionnelle. L’organisation de notre existence en a été profondément perturbée, notamment pour ce qui concerne le travail.

Le confinement a été imposé à de nombreux travailleurs, certains ont perdu leur emploi, d’autres ont vu leurs conditions de travail redéfinies, refaçonnées par les gestes barrière, par les adaptations des lieux de travail, les déplacements rendus difficiles. Le travail à domicile s’est répandu de même que le télétravail, les réunions virtuelles et les vidéoconférences... D’autres catégories professionnelles n’ont pas connu cette trêve, cette suspension inédite de l’activité considérée comme la plus socialement structurante : le boulot. Ce fut singulièrement vrai pour les soignants, lesquels n’eurent d’autre choix que de se rendre physiquement sur leurs lieux d’occupation. Cela relève de la nature même de leur métier et de l’astreinte éthique y liée. À cela, il convient d’ajouter le danger permanent que représentait la contagion, mais aussi les conditions anxiogènes et de pénibilité professionnelle dont la durée en temps de paix était jusqu’ici inédite.



À peine le confinement était-il instauré qu’une première réalité sautait aux yeux : celle du rôle social du travail, de l’importance relative des métiers, de l’indispensabilité de certains dispositifs et de l’inutilité aberrante d’autres. Les choix politiques des dernières années – qui, pour d’aucuns, étaient évidents – nous apparurent dans toute leur invraisemblance, déraisonnables et absurdes. Le sous-financement endémique des services publics et, en l’occurrence, des soins de santé, nous éclatait

au visage. Et pourtant, le personnel des hôpitaux, les médecins généralistes, les soignants du domicile, tous criaient “casse-cou” depuis des mois sinon des années... Les manifestations, les arrêts de travail, les témoignages outrés ou découragés, les lettres ouvertes, rien n’y fit. Nous les entendions pester et réclamer ; sans doute les comprenions-nous, sans doute soutenions-nous leur combat, ressentions-nous la compassion qui s’imposait. Mais pas du côté des gouvernements. La pénurie restait

AU PRINTEMPS, ON NE PUT QUE CONSTATER LA CATASTROPHE : LA SURMORTALITÉ EFFRAYANTE DANS LES MAISONS DE REPOS, LES HÔPITAUX PRIS D'ASSAUT, LE SYSTÈME DE SANTÉ AU BORD DE L'IMPLOSION... TOUT CELA DÛ À LA CARENCE EN PERSONNEL, À LA PÉNURIE DE MATÉRIEL ET À L'ABSENCE DE PROTOCOLES SPÉCIFIQUES AUX SITUATIONS ÉPIDÉMIQUES GRAVES.

patente ; les hôpitaux et les maisons de repos se voyaient obligés d'organiser la disette, l'insuffisance était la règle.

Et puis vint la maladie. Au printemps, on ne put que constater la catastrophe : la surmortalité effrayante dans les maisons de repos, les hôpitaux pris d'assaut, le système de santé au bord de l'implosion... Tout cela étant dû à la carence en personnel, à la pénurie de matériel et à l'absence de protocoles spécifiques aux situations épidémiques graves. Les enquêtes parlementaires diligentées aux différents niveaux de pouvoir nous éclaireront peut-être sur les erreurs et les manquements des uns et des autres. Une chose est sûre : l'épuisement des soignants était patent. Le courage et la volonté leur servirent de repos... Pendant trois mois, on les applaudit tous les soirs, dans la rue et depuis nos balcons. Certes par reconnaissance. Mais n'y avait-il pas dans ces manifestations de soutien tardif un brin de culpabilité ?

Alors, on se mit à regarder le travail avec d'autres yeux. On se remémora les "bullshit jobs" théorisés en son temps par l'anthropologue américain David Graeber qui dénonçait ces métiers inutiles et non épanouissants, ou bien ces métiers qui n'apportent rien à la collectivité, mais dont les rémunérations sont exorbitantes : traders, financiers, publicitaires et autres consultants...

La sociologue Dominique Méda¹ ne s'y trompa pas lorsqu'elle s'exprima, dès le 17 mars, sur l'utilité immense de métiers devenus invisibles : *C'est que les métiers les plus importants ne sont pas ceux qu'on croyait. Il y a une contradiction énorme entre la hiérarchie des salaires, de la reconnaissance sociale, d'une part, et l'utilité des métiers, d'autre part. Ceux qui sont au front sont certes des professions encore dotées de prestige, comme les médecins et les infirmières, mais il y a aussi en première ligne de nombreuses personnes*

qui appartiennent aux métiers du care (le soin et le prendre soin, les aides-soignantes, les aides à domicile, les auxiliaires de vie...), ou aux métiers de la vente, du nettoyage, du transport, de la production (les caissières, les livreurs, les transporteurs, les éboueurs...). Une partie de ces métiers sont l'objet d'une faible considération. En revanche, de nombreux métiers très prestigieux et extrêmement bien rémunérés (...) semblent dépourvus de toute utilité immédiate. Le fossé entre les deux hiérarchies, celle des rémunérations et celle de l'utilité sociale, est énorme. Nous redécouvrons l'utilité immense de métiers invisibles,

*de personnes peu considérées et le plus souvent très mal payées.*²

Vint ensuite le temps de la colère froide, du "plus jamais ça" et des bonnes intentions. On allait voir ce qu'on allait voir... Il y aurait un avant et un après COVID ! Au moment où l'on écrit ces lignes (septembre 2020), le désenchantement est évidemment au rendez-vous, pour peu que l'on ait cru au "grand soir" ou au grand chambardement, c'est selon³. Si l'on se limite au monde du travail, la seule évolution conséquente, l'unique en tout cas qui marque le coup, c'est le travail à domicile. Avec toutes les questions qu'il pose.



¹ Dominique Méda, directrice du laboratoire de sciences sociales de l'Université Paris-Dauphine.

² Dominique Méda : "La crise du Covid-19 nous oblige à réévaluer l'utilité sociale des métiers".

<https://www.pourleco.com/ca-clashe/debat-des-economistes/dominique-meda-la-crise-du-covid-19-nous-oblige-reevaluer-lutilite>

D'abord, qui sont les bénéficiaires du télétravail ? A priori, les travailleurs. Pour des raisons de flexibilité, d'économie sur le temps de trajet, d'organisation familiale, etc. En est-on bien sûrs ? Il n'est pas inutile de rappeler ici que l'entreprise a également beaucoup à y gagner en termes de compétitivité : réduction des espaces, des coûts de déplacement et autres coûts (pas toujours marginaux) grevant la rentabilité. La décision de télétravail, de ses modalités et applications appartient entièrement à l'entreprise et il faut bien dire que la situation d'urgence inhérente à la soudaineté de la crise a disqualifié (pour un temps en tout cas) le dialogue social interne. Peu de Conseils d'entreprises ou de CPPT ont eu l'occasion de s'approprier sérieusement la question du télétravail...

En 2007, Naomi Klein formulait son hypothèse de "stratégie du choc"³ dans laquelle elle défendait l'idée selon laquelle "l'état d'urgence facilite la revendication et l'instauration de mesures néolibérales exceptionnelles pouvant s'instaurer comme norme une fois la crise résorbée". La crise du COVID-19 sera-t-elle cet état d'urgence qui permettra d'instaurer le télétravail en tant que norme définie essentiellement par le monde de l'entreprise ? Le sociologue du travail de l'ULB, Esteban Martinez, estimait pour sa part (bien avant la crise sanitaire) que dans le cas du télétravail, le boulot que fournit le travailleur reste invisible et on observe chez ces personnes une tendance à en faire plus que ce qu'on leur demande habituellement pour compenser le fait qu'ils ne sont pas visibles. Ils se sentent obligés de donner des garanties en quelque sorte, car c'est considéré comme une sorte de privilège d'avoir cette marge d'autonomie et donc ils se sentent redevables.⁵ Le COVID a indéniablement boosté le télétravail au point d'en faire la norme durant le confinement et, manifestement, on ne reviendra pas en arrière. Pour autant, le télétravail peut produire un phénomène d'emprisonnement chez soi (travail et lieu de vie se retrouvent confondus) ainsi qu'un "technostress" lié à l'omniprésence des outils numériques. Le



tout peut provoquer un sentiment d'invasion de la vie privée, une surcharge mentale ou de travail.

Enfin, la hiérarchie des valeurs au sein du monde du travail a-t-elle, oui ou non, été ébranlée par la crise ? Donnons une dernière fois la parole à Dominique Méda pour tenter une réponse : *Je pense qu'un certain nombre de personnes vont en effet s'interroger sur l'utilité de leur travail, mais il est très difficile de se dire "ce n'est pas utile", "je ne sers à rien". En revanche, un public sur lequel cela va énormément fonctionner, public qui d'ailleurs se posait déjà énormément de questions, ce sont les jeunes. Ils sont désorientés. Car*

avant même l'épidémie, ils s'interrogeaient : A quoi ça sert d'étudier dans ce monde dont on nous dit qu'il est en train de s'effondrer ? Est-ce utile de faire des études ? Quel métier vais-je exercer ? Quels sont les métiers qui me permettront de contribuer à la lutte contre le changement climatique ? Ils vont se poser encore plus de questions⁶. Et ces questions, le monde de la formation professionnelle, le monde de l'insertion ne devraient pas, eux non plus, en faire l'économie. ●

BERNARD ANTOINE,

Chargé de projets auprès de la fédération ACFI BY UNESSA, Et membre du Comité de rédaction de l'Essor

³ Entre 1347 et 1352, la grande peste noire dévasta le tiers de la population européenne, dont plus de la moitié de la population urbaine. Une des grandes énigmes pour les historiens relève de ce qui s'en suivit. "Pourquoi la peste, cette catastrophe extraordinaire, changea-t-elle si peu de choses dans les structures sociales, dans la manière d'agir, de penser, d'obéir et de croire ? Comment la société a-t-elle pu résister à un tel chaos ?" Patrick Boucheron, historien, professeur au Collège de France.

⁴ Naomi KLEIN, *La stratégie du choc : la montée d'un capitalisme du désastre Léméac/Actes Sud*, 2008

⁵ Flexibilité au travail, travailleurs perdants ? https://www.rtbfb.be/info/societe/detail_flexibilite-au-travail-travailleurs-perdants?id=7850488

⁶ Dominique MEDA, "La crise du Covid-19 nous oblige à réévaluer l'utilité sociale des métiers". <https://www.pourleco.com/ca-clashe/debat-des-economistes/dominique-meda-la-crise-du-covid-19-nous-oblige-reevaluer-lutilite>

👉 Au cœur d'un confinement, l'accompagnement social des personnes analphabètes¹

Rencontre avec les agents d'accueil et de guidance de Lire et Écrire Luxembourg

Début mars 2020, en raison du risque épidémique du COVID-19, la fermeture précipitée de multiples services publics, d'accompagnement et de formation... a notamment eu pour conséquence l'isolement accentué de personnes dont les besoins variés n'avaient pourtant pas soudainement disparu. Les professionnels de ces secteurs ont dû faire preuve d'adaptabilité afin de maintenir le lien avec ces dernières qui, pour la plupart, se sont trouvées dans des situations de précarité et d'isolement social exacerbés.

Nous sommes donc allés à la rencontre de trois agents de guidance, au sein de la régionale de Lire et Écrire au Luxembourg, afin de cerner la façon dont s'est exercé l'accompagnement social et individuel des apprenants en cette période d'éloignement, les adaptations dont chacun a dû faire preuve, ainsi que les changements divers qui se sont fait ressentir, notamment dans la relation qui s'est établie avec les apprenants, mais aussi, les constats qui se sont posés par la suite au regard de ce vécu.

> En matière d'accompagnement social, le suivi individuel n'est pas nouveau...

Pour Laurence, Sibylle et Vinciane, **le suivi individuel semble tellement ancré dans les pratiques** qu'elles ont du mal à en retracer les origines. En quelques phrases, elles délimitent les grandes lignes de leur fonction, tout en la replaçant dans le contexte de réflexions menées au sein de la régionale depuis quelques années.

Si l'accompagnement s'exerçait de façon plus spontanée avant de se professionnaliser au fur et à mesure du temps, elles notent par ailleurs un renforcement de l'équipe au fil des ans, ainsi qu'une refonte de l'accueil, dont les dimensions d'écoute, de confiance, de bienveillance sont mises en avant par les



apprenants eux-mêmes, comme des facteurs liés à leur engagement propre en formation.

Après l'entrée en formation, le suivi individuel se réalise tout au long de celle-ci, pour venir **pallier les freins multiples entravant la présence et le maintien des apprenants**

dans un processus formatif : "des garderies qui poseraient problème par exemple...".

La connaissance de la personne et le développement d'un lien de confiance, depuis son passage par les portes de Lire et Écrire permettent ainsi à l'équipe de mieux comprendre

¹ Cet article représente une version courte d'une analyse à disposition sur le site de Lire et Écrire en Wallonie : <https://www.lire-et-ecrire.be/wallonie>.



et orienter celle-ci tout au long de la formation, suscitant dès lors **l'apparition d'une continuité, d'un fil conducteur individuel parallèle à la formation collective.**

Si la fonction d'agent d'accueil, de guidance et d'orientation évolue et se conforme au rythme des mouvements de société, elle **récolte en quelque sorte les pots cassés des crises économiques et sociales répétitives**, ne faisant qu'accentuer les inégalités et les vulnérabilités d'individus ploquant déjà sous de multiples obstacles.

La dernière en date : la crise sanitaire vécue a par conséquent eu **un impact sur les modalités de fonctionnement d'un suivi individuel et social**, qui s'est d'ailleurs avéré indispensable, **afin d'atténuer un sentiment d'isolement et d'abandon** éprouvé par une grande partie du public de Lire et Écrire, particulièrement pendant la période d'isolement.

> **La relation par le numérique, une médiation accélérée par la force des choses**

Afin de maintenir le lien avec les apprenants pendant cette période, **plusieurs outils à distance** ont été utilisés par les agents d'accueil et de guidance. Formes nécessaires de voies alternatives à la médiation physique, certains ont d'ailleurs été adoptés de façon assez naturelle. C'est essentiellement le cas de WhatsApp, application que possède une grande majorité des apprenants, mais aussi les agents d'accueil qui l'ont installée sur leur téléphone professionnel. Pour celles-ci, à la différence d'une décision prise en réunion d'équipe, cette utilisation leur est venue spontanément. Le suivi des apprenants s'est ainsi effectué de manière individuelle, lui aussi de façon spontanée : *"on ne s'est jamais dit qu'on allait fonctionner en groupe"*, déclarent-elles d'un même écho.



C'est alors à travers les multiples fonctionnalités que recouvre l'outil qu'ont pu naître la débrouille, l'affrontement de l'imprévu lié au confinement et le développement de trucs et astuces pour s'en sortir durant cette période. Ainsi, par une ergonomie facilitée en comparaison à l'adresse mail et l'envoi de SMS, **l'emploi de WhatsApp présente de nombreux avantages** pour des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture :

- Une dimension linguistique pour les personnes allophones par la traduction possible des consignes de sécurité transmises par les agents d'accompagnement ;

- En cas d'absence de réponse, le "check" caractéristique des messageries instantanées leur donnait également l'information sur la réception effective du message, permettant de savoir s'il était arrivé à bon port ;

- Le transfert de documents ou de photos d'identité depuis les agents d'accueil envers les apprenants s'est également avéré être une ressource indispensable pour faire face à certaines démarches administratives, notamment liées aux prestations sociales ;

- Enfin, détail non négligeable, l'application est "gratuite", ce qui représente un sérieux

AFIN DE MAINTENIR LE LIEN AVEC LES APPRENANTS PENDANT CETTE PÉRIODE, PLUSIEURS OUTILS À DISTANCE ONT ÉTÉ UTILISÉS PAR LES AGENTS D'ACCUEIL ET DE GUIDANCE. FORMES NÉCESSAIRES DE VOIES ALTERNATIVES À LA MÉDIATION PHYSIQUE, CERTAINS ONT D'AILLEURS ÉTÉ ADOPTÉS DE FAÇON ASSEZ NATURELLE.

COUPÉS DE TOUT CONTACT PHYSIQUE AVEC LES SERVICES “ESSENTIELS” DURANT LE CONFINEMENT, LES APPRENANTS ONT TROUVÉ DANS LES AGENTS D’ACCUEIL UNE DES DERNIÈRES RESSOURCES SUR LESQUELLES S’APPUYER POUR FAIRE FACE AUX NÉCESSITÉS ADMINISTRATIVES SUSCITÉES PAR LES ORGANISMES PUBLICS OU PRIVÉS.

avantage pour des personnes se situant économiquement sur le fil.

L'utilisation d'autres outils à distance a également vu le jour pendant cette période, mais de façon bien moins conséquente, plus ponctuelle et plus située que WhatsApp.

Solution d'urgence quand la transmission d'informations est pressante, mais également, à nouveau, d'alternative quand tous ne possèdent pas la fameuse application, Messenger a aussi été employé avec quelques apprenants.

De façon peut-être plus étonnante, **le courrier postal a également eu sa petite part** dans la distribution des outils mobilisés. La fracture numérique du 1^{er} degré – relative à la connexion internet et à l'accès aux outils informatiques² – persistant encore, Laurence confie être passée par cette voie-là pour entrer en contact avec une apprenante qui n'a pas de connexion sur son téléphone.

> Le suivi pendant le confinement

“D'emblée nous nous sommes dit que nous ne pouvions pas laisser les gens quand on a vu que ça risquait de se prolonger”, témoigne Sibylle. (...) Ça nous semblait important parce qu'on se rendait compte que les gens allaient être coupés de tout service ».

Les nombreuses années de pratique professionnelle dans un contexte social d'accueil et d'écoute ont dès lors constitué un embranchement efficace pour **se redéployer autrement** pendant le confinement : *“ça s'est fait presque automatiquement”,* déclare Vinciane. Cet automatisme s'est décliné selon un entremêlement de trois types de relations.

L'exigence des démarches fonctionnelles

Coupés de tout contact physique avec les services “essentiels” durant le confinement, **les apprenants ont trouvé dans les agents d'accueil une des dernières ressources sur lesquelles s'appuyer** pour faire face aux nécessités administratives suscitées par les organismes publics ou privés. Le confinement ayant octroyé une place pivot aux trois travailleuses, elles en sont venues à fréquemment endosser **un rôle de relais** indispensable dans les démarches des personnes. Par nécessité, elles sont donc devenues l'intermédiaire entre celles-ci et les agents des diverses institutions, que ce

soit pour faciliter les déclarations d'impôts, pour les communications avec le CPAS, le contact avec des fonctionnaires communaux, les inscriptions auprès du Forem...

Cette prise de contact “fonctionnelle” entre les apprenants et Lire et Écrire dévoilait par la même occasion **le réconfort émanant des trois travailleuses**. *“Ils étaient très contents qu'on prenne de leurs nouvelles, aussi. Simplement qu'on s'intéresse à eux, qu'on s'inquiète d'eux, qu'on les aide dans certaines démarches à certains moments parce qu'ils n'arrivaient pas à le faire parce que c'était à réaliser en ligne. Je pense que c'était rassurant pour eux de savoir qu'on était toujours là”,* nous explique Sibylle.



² Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Les cahiers du numérique, 5(1), 45-68.



Le renforcement de la reconnaissance réciproque

Une dimension importante ressortie pendant ces temps reclus a été de **maintenir le lien, pas que “fonctionnel”, mais bien social et symbolique** par toute la signification que représente le fait de garder le contact, de démontrer de l'attention pour ces personnes facilement mises au ban de la société. Garder ce lien s'est alors également traduit par **une forme de reconnaissance de l'intérêt qui leur est porté**. *“Je pense qu'ils ont vraiment apprécié le fait qu'on les appelle régulièrement, en tout cas, et c'est vrai que c'est devenu une habitude. Et après, on avait des messages par SMS quand ça durait trop longtemps, un petit “Ça va ?” constate Sibylle. De ce fait, de la même manière que certains bénéficient du temps d'accueil et de permanence pour entretenir la socialisation et profiter de l'attention, l'intérêt porté sur soi, le contact via le GSM et les applications a permis pour plusieurs apprenants de réenclencher, par une autre voie, cette habitude prise en temps normal.*

Laurence évoque par ailleurs que *“ce n'est pas toujours un message parce qu'ils ont une question, c'est parfois un petit message pour prendre des nouvelles, garder le contact”,* de même pour Sibylle : *“C'est dans les deux sens (...) Et je me suis dit que c'était bien parce que ce n'était pas avec un objectif de demande précise. C'est plutôt “tu l'as fait, alors je te rends la pareille et je te demande aussi”.* Nous pouvons alors supposer que, face à la fermeture des autres services et à l'amenuisement considérable des contacts sociaux de toutes sortes, c'est par un effet de vases communicants que **la logique de réciprocité s'est accentuée** avec les agents de guidance, alimentant davantage encore la relation avec elles.

Un public isolé, des professionnels séparés

Si les trois accompagnatrices s'attendaient à une situation plus “dramatique”, elles notent



néanmoins **un isolement réel des apprenants** en cette période : *“il y a quand même beaucoup de notre public qui est isolé. Pour eux, ça a été une coupure totale avec le monde extérieur”.*

De nature à mettre en évidence **un enfermement social et relationnel**, vécu de façons diverses selon les situations familiales et personnelles de chaque apprenant, cette période fut marquée par **une interruption nette de services, suivis, et ressources élémentaires à la vie quotidienne**, qui impacta fortement le public de Lire et Écrire : *“faire les courses pour certains qui avaient peur, c'était limite (...) Dans des petits logements avec beaucoup d'enfants, ce n'était pas simple (...) ceux qui avaient un suivi psychologique ou psychiatrique, où tout s'est arrêté. Hop tu te retrouves isolé, confiné, avec une peur (...) Ceux qui étaient en Centre³, ils n'avaient pas leur abonnement de bus, on leur avait supprimé (...)”.* Le tout, dans **un contexte anxigène** aux limites temporelles incertaines. Les situations en collectivité, dans les centres d'accueil ou encore en maison d'accueil pour femmes, se sont avérées particulièrement problématiques, marquant une exacerbation des mesures sanitaires dans des espaces où une multitude de personnes, de profils et d'expériences de vie devaient se côtoyer.

Heurtés émotionnellement, de nombreux apprenants ont ainsi montré le besoin de

décharger un “trop-plein à gérer”, ne sachant plus trop vers qui se tourner : *“ils nous ont vues comme celles qui étaient encore disponibles, celles qui s'inquiétaient de leur sort, quand les CPAS étaient portes closes, quand il fallait fixer des rendez-vous tant bien que mal, et encore...”.*

Au-delà d'un rôle de relai, les agents de guidance se sont dès lors retrouvés à constituer **un support “affectif”,** particulièrement marqué par un sentiment de désarroi et d'abandon d'un public confronté à des urgences à résoudre, sans soutien, ni accompagnement des organismes adéquats : *“(…) il y a plein de situations qui ont été compliquées sur lesquelles on met le doigt dessus maintenant”.* Le soutien à distance s'est alors marqué d'une charge émotionnelle, qui par effet rebond, touchait également les agents de guidance, dont **le soutien entre pairs fut indispensable** pour se délester de sentiments trop vifs à la suite de certaines confidences personnelles. *“À distance, c'est compliqué” nous dit Laurence, expliquant la situation d'une apprenante qui “a reçu les papiers du divorce” pendant le confinement : “tu reçois ça et quand tu les suis à distance, tu as quand même besoin d'en parler (...) habituellement on en parle ici [au bureau]. On échange entre nous sur les situations qu'on suit (...) humainement, c'est dur, parce qu'on ne voit pas la personne, mais on entend quand même tout ce qui ne va pas”.*

³ Centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

> Les constats en matière d'accompagnement social et individuel

Le vécu de cette expérience inédite n'est dès lors pas resté sans **impact sur la fonction d'agent de guidance et sur l'accompagnement** qui en découle.

La dynamique d'après confinement semble par conséquent marquée par **deux grandes tendances**.

D'un côté, l'aspect relationnel et l'atmosphère "bon enfant" qui régnait auparavant dans les locaux est touchée. Les mesures sanitaires et de sécurité s'interfèrent dans les rapports entre et avec les apprenants, marquant **une ambiance peu conviviale, au caractère réglementaire et strict**, ne correspondant que peu aux valeurs promues pour un accueil attentif chez Lire et Écrire : *"c'est un peu contraire à notre philosophie de travailler comme ça (...) respecter les distances, le masque, plus de café, on reste dans des conditions qui ne sont pas conviviales (...)".*

La disposition à l'empathie, l'écoute, la nécessité de prendre du temps avec l'apprenant pour établir une relation de confiance progressive... Tous ces constituants d'une prise en charge humaine et orientée vers la personne, loin de disparaître, se sont néanmoins étioilés pour se fondre au rythme des mesures imposées⁴. **L'urgence semble avoir pris le dessus sur le travail de fond** pour ne plus révéler qu'une dimension techniciste et organisationnelle de la prise en charge des publics : *"te dire si les projets ont changé ou évolué, franchement, j'en suis incapable. Pour*

l'instant, nous nous sommes juste préoccupées de qui vient et de qui ne vient pas, de rappeler les consignes, les horaires... c'était le casse-tête !", nous explique Sibylle. Comme figées dans le temps, les **perspectives des apprenants** (notamment au travers des projets envisagés au cours de leur formation) se trouvent ainsi **reléguées au second plan**. Il en va de même pour une série de nouveaux candidats à la formation, placés sur liste d'attente, pour qui le sursis s'avère long et incertain.

D'un autre côté, la **tendance vers une digitalisation des services** dits "essentiels" à la population ne fait qu'accentuer le caractère imperméable, insensible et rigide, d'une ère du "tout numérique" risquant de **laisser une partie de la population sur les quais "du train du progrès"** : *"pour les services qui étaient déjà en train de passer au numérique, ils vont y rester maintenant (...) déjà avant le confinement, au niveau du Forem, on recevait des mails nous disant qu'il fallait faire les inscriptions en ligne, mettre son CV en ligne, créer son profil..."*. C'est ainsi que les demandes fusent et qu'un **suivi "plus rapproché"** paraît nécessaire, afin de combler les difficultés rencontrées par un public risquant de **passer outre certains avantages**, mais également de se voir **privé d'une série de droits** au quotidien : *"(...) par exemple, il y a "Hello Belgium" pour l'instant. Eh bien ça, c'est le genre de truc, ils passent à côté. Or, c'est quand même pas mal d'argent de gagné !"*

> Recommandations et points d'attention

Face à ce tourbillon numérique qui s'accélère au quotidien, Laurence, Sibylle et Vinciane

soulignent la nécessité de **travailler sur deux plans**. D'une part, **soutenir les apprenants** dans les démarches à effectuer, les épauler, tout en leur donnant les clés pour ouvrir les portes d'un monde où les transactions "matérielles, physiques" risquent de s'estomper petit à petit.

D'autre part, il semble nécessaire de **dénoncer, d'interpeller et de porter la voix de personnes** pour qui le risque de se voir totalement recluses des nouvelles technologies de l'information et de la communication devient de plus en plus marquant.

Car, si le confinement a mis en lumière une série d'inégalités sociales préexistantes, les inégalités d'accès à l'information et d'accès au numérique se sont bel et bien confirmées, pour s'enraciner au plus profond d'une exclusion déjà vécue par bon nombre d'apprenants à ce jour. La relégation d'une partie de la population dans les méandres du "tout numérique" attire d'ailleurs l'attention de nombreuses associations, dont Lire et Écrire. Ainsi, si l'accompagnement social ne sort pas indemne de cette période de confinement et gardera sûrement quelques nouveaux outils pratiques dans leur utilisation fréquente, tel que WhatsApp, le discours des agents de guidance laisse néanmoins transparaître l'importance de la qualité de la présence et de la dimension humaine, sensitive et délicate qui ne peut que difficilement se ressentir au travers des écrans. ●

JUSTINE DUCHESNE,

*Chargée de projets d'analyses et études pour la
fédération Lire et Écrire en Wallonie
Et membre du Comité de rédaction de l'Essor*

ET SÉBASTIEN VAN NECK,

*Chargé de projets Éducation permanente pour
la fédération Lire et Écrire en Wallonie*

FACE À CE TOURBILLON NUMÉRIQUE QUI S'ACCÉLÈRE AU QUOTIDIEN, LAURENCE, SIBYLLE ET VINCIANE SOULIGNENT LA NÉCESSITÉ DE TRAVAILLER SUR DEUX PLANS. D'UNE PART, SOUTENIR LES APPRENANTS DANS LES DÉMARCHES À EFFECTUER, LES ÉPAULER, TOUT EN LEUR DONNANT LES CLÉS POUR OUVRIR LES PORTES D'UN MONDE OÙ LES TRANSACTIONS "MATÉRIELLES, PHYSIQUES" RISQUENT DE S'ESTOMPER PETIT À PETIT.

⁴ Cet aspect est important à soulever car il semble toucher directement ce que les agents d'accueil (ou de guidance) décrivent comme le cœur de leur métier : "le social et l'humain avant tout, bien avant le côté technique ou administratif du travail". Joseph, Magali. (2016). Le métier d'"agent d'accueil" à Lire et Écrire Bruxelles. En ligne sur https://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/recherche_accueil-2016.pdf, p.14.

⁵ Lire et Écrire Bruxelles. (2020). Vers une meilleure prise en compte de la situation des personnes en difficulté avec l'écrit. En ligne sur : https://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/200616_covid_19-1.pdf.

∴ Compliquée la reprise ? Ou pas ?

19 mai 2020. Au Coudmain à Seraing, le déconfinement est tout juste opéré. C'est le moment pour son directeur, Frédéric Winkin, de poser un premier regard rétrospectif sur les semaines singulières qui viennent de s'écouler.

Pour le Coudmain¹ comme pour beaucoup d'autres structures de l'ISP, les choses se sont précipitées, à la mi-mars. En 48h, on est passé du "on ne se fait plus la bise", à "on renvoie les stagiaires" puis "tout le monde à la maison". Dès le lundi 16, nous faisons le constat en équipe que **l'arrêt total était la seule option respectant le principe de précaution**. Je savais que nous n'avions pas, heureusement, de problème de trésorerie, et que ma responsabilité première était de préserver mon équipe. L'inquiétude, lue dans les yeux de certains de mes collaborateurs les jours qui précédaient, aurait des conséquences incalculables sur la perception du travail, même dans le long terme. On ne travaille pas la boule au ventre. Ça n'est bon pour personne, et ça n'est pas notre philosophie. Les consignes officielles qui ont suivi nous ont confortés dans cette idée.

Le 18, il n'y avait plus personne dans les locaux. Ceux qui le pouvaient ont bossé à la maison sur les dossiers en cours. Le service pédagogique a maintenu par téléphone le lien avec les stagiaires. Gentiment. Sans stress. Moi-même, deux ou trois fois par semaine au bureau, seul, ou presque, dans un zoning étrangement calme. Pour la première fois, on y entendait les oiseaux chanter. Pour le reste, nous avons partagé en équipe via Messenger nos apéros, ateliers crêpes, bricolages, plantations, balades, rangement du garage, blagues idiotes et autres quotidiens **d'un temps social étrangement confisqué**.

Très vite, la question de la reprise s'est invitée. Avec son lot de questions, auxquelles chaque réponse en convoquait



immanquablement d'autres. Nous avons donc été méthodiques.

Comment faire le tri entre intuitions, consignes officielles pas toujours claires, prise de risque maîtrisée, responsabilité morale et responsabilité légale ? Le point de départ a été une analyse de risque réalisée par notre conseiller externe en prévention. Des lignes d'action, de prévention, claires, précises et adaptées à notre réalité de terrain. Le Coudmain, avec ses travailleurs et ses stagiaires, c'est une équipe de 100 personnes à dispatcher dans un centre d'économie

sociale qui compte aussi d'autres entreprises avec d'autres travailleurs et d'autres réalités. La collaboration entre structures, et la conviction acquise **qu'un avenir serein ne pourrait passer que par une solidarité et un respect accru** nous ont beaucoup aidés.

L'équipe s'est mise virtuellement autour de la table et a beaucoup échangé.

Reprise, oui. Mais avant d'évoquer le "comment ?", se posait la question du "pourquoi ?". L'extrême précaution, dans un contexte sanitaire largement méconnu et peu facilement

¹ Article précédemment publié le 28 mai 2020 dans TransfoNews, le magazine en ligne du site de l'économie sociale : https://economiesociale.be/fil_actu/compliquee-la-reprise-ou-pas

SI NOTRE BUDGET 2020 POUVAIT ENCAISSER LA PERTE DE DEUX MOIS D'ACTIVITÉS, LA PROLONGATION POUVAIT COMMENCER À ÊTRE DOMMAGEABLE, AVEC LES RISQUES, ENTRE AUTRES SUR L'EMPLOI DE CERTAINS MEMBRES DE L'ÉQUIPE. HORS DE QUESTION.

maîtrisable, aurait voulu une prolongation du confinement. Mais jusqu'à quand ? Ce qui devait être mis en place serait-il très différent en juillet, septembre, 2021 ? Probablement pas, au vu de ce que semble être cette pandémie. Autant donc **penser, agir dès maintenant, sans précipitation, mais avec détermination.**

Je retiendrai **trois axes de réflexion et d'analyse** qui nous ont guidés dans le processus.

Le plus trivial, mais peut-être pas que, j'y reviendrai plus loin, est l'**argument économique**. Nous sommes une entreprise, et nous vivons, en partie du moins, de notre chiffre d'affaires (bâtiment, environnement, soudure et service IDESS). Si notre budget 2020 pouvait encaisser la perte de deux mois d'activités, **la prolongation pouvait commencer à être dommageable**, avec les risques, entre autres sur l'emploi de certains membres de l'équipe. Hors de question.

L'activité, c'est aussi **une série d'engagements à l'égard de clients** dont le cadre de vie dépend de notre intervention. Un chantier de salle de bains interrompu dans une rénovation, ça n'est pas très drôle. Et puis, tous les clients précarisés de notre service IDESS : beaucoup de retraités dont le maintien à domicile dépend directement de nos services, tout comme ceux de l'aide ménagère ou l'aide familiale. On touche ici à **la responsabilité sociétale**. Un système qui se fige risque l'effondrement. Nous faisons partie d'une chaîne, de nos fournisseurs à nos clients. Se retirer, c'est refuser le collectif, quelles qu'en soient les raisons. Et comment assumer notre désaffection face aux "héros" de première ligne ? Comment applaudir les



soignants, dont la responsabilité est immédiate, lorsque la nôtre est de moyen et long terme ?

Le deuxième axe relève de l'analyse du système restreint qu'est une entreprise ou une association structurée sur l'interaction de ses travailleurs, instances de gestion et bénéficiaires. Le lien qui fait sens est celui qui se construit dans le rythme de l'action et de ses pauses. **Notre temporalité est sociale**. Nous la vivons depuis la plus tendre enfance. Elle construit notre psychisme, notre métabolisme et notre relation à l'environnement, physique et humain. Il est frappant de constater à **quel point nous avons pu être désorientés lorsque ce temps social s'est brutalement évaporé**. Beaucoup ont évoqué un sentiment d'étrangeté. Oui, l'humain peut s'adapter à autre chose et ce temps social n'est pas irremplaçable. Mais le projet n'est pas (encore) la construction

d'un monde post-apocalyptique. C'est un autre débat. Il s'agit ici de **maintenir l'efficacité de nos structures et de leur garantir un fonctionnement basé sur des liens, des routines, des échanges et de l'action quotidienne autour d'un projet commun** dont l'efficacité ne peut être que celle d'une machine bien rodée et bien huilée. Un mécano sait combien il est difficile de remettre en route une voiture laissée trop longtemps à l'abandon.

Notre défi est le même. Le Coudmain n'existe que par ses interactions.

Finalement, la responsabilité que nous avons à l'égard de nos stagiaires. Nous sommes des travailleurs qui avons pu garder, un temps, nos revenus intacts. Les vacances printanières un peu prolongées nous ont fait, finalement, beaucoup de bien. Mais notre mission est de permettre à d'autres,

C'EST LA REPRIS DES STAGIAIRES QUI SUSCITAIT LE PLUS D'INQUIÉTUDE ET D'INTERROGATIONS. COMMENT IMPOSER UNE DISCIPLINE STRICTE, COMMENT CONVAINCRE SANS DÉCOURAGER, COMMENT ACCUEILLIR DES GROUPES POUR LES FORMATIONS THÉORIQUES DANS DES LOCAUX LIMITÉS ?

socialement, économiquement, psychologiquement beaucoup plus fragiles, **de sortir la tête de l'eau et de construire un projet**. Nous savons tous à quel point la mobilisation, entre autre temporelle, est compliquée en début de formation pour beaucoup d'entre eux. Plus le temps passe, plus on risque d'en perdre. Savoir que certains sont restés enfermés pendant deux mois dans une chambre de bonne me crispe. **Pour certains, il n'y a pas de vie en dehors du Coudmain**. Nous ne pouvons pas les en priver plus longtemps.

Nous avons donc repris. D'abord l'équipe bureau, le 4 mai. Il a fallu composer avec les mesures de distance et d'hygiène. Réorganiser les espaces, leur usage et la manière d'y circuler. Entre nous pas très compliqué, même si terriblement frustrant. Nous avons alors pensé la reprise des activités de production pour le 11 mai, formateurs uniquement. Trouver le matériel de désinfection et de protection, dans un contexte de pénurie presque généralisée. Équiper les locaux : affichettes et pictogrammes, distributeurs de désinfectant. Faire des réunions d'information, expliquer les consignes, rassurer. **Il a aussi fallu se montrer souple** avec les collègues en difficulté : enfants à garder, vieux parents à soigner. Écouter, rester disponible. Il était hors de question que quiconque revienne travailler avec la boule au ventre. Ce sont des limites personnelles, intimes. Cela s'entend, se dédramatise, mais



l'apaisement ne se décrète pas. Au final, au bout d'une semaine, **tout le monde était sur le pont, heureux et apaisé**.

C'est la reprise des stagiaires qui suscitait le plus d'inquiétude et d'interrogations. Comment imposer une discipline stricte, comment convaincre sans décourager, comment accueillir des groupes pour les formations théoriques dans des locaux limités ? Comment éviter la promiscuité (vestiaires, sanitaires, réfectoires, ateliers, chantiers, véhicules) ? **Patience et méthode avec raison et créativité** plutôt que crainte et passion nous ont amenés à construire un agenda minutieux de reprise. Les groupes trop importants ont été divisés, et nous leur avons imaginé des activités nouvelles, qui peut-être se mueront plus tard en projets à part entière. Une crise est aussi porteuse d'opportunités.

Le 18 mai, jour J, 7h30, l'équipe au complet était sur le pont. Accueil individuel

des stagiaires à une table faisant office de comptoir avec distance, accès balisé par des barrières Nadar, distribution de masques jetables (2/jour), briefing de bienvenue et d'information sur les consignes. **Au final, au bout d'une demi-heure, tout était plié, sans stress et dans la bonne humeur**. Nous en avons été les premiers étonnés. En deux mois, tout le monde avait eu le temps d'intégrer les réflexes ad hoc.

Aujourd'hui 19 mai, **je suis fier de mon équipe**. Elle en sort renforcée, prête pour les mois difficiles qui nous attendent. Ce matin, j'ai croisé un stagiaire en soudure. Il était pâlot, de ne plus avoir mis le nez dehors depuis deux mois. Et là, j'ai su que nous avons eu raison. ●

FRÉDÉRIC WINKIN,

Directeur de l'ASBL
LE COUDMAIN à Seraing

∴ Confinement, déconfinement : regards croisés chez Cap Terre et Avanti

17 mars 2020. Pour la grande majorité des stagiaires, l'arrêt brutal des activités est tombé comme un rideau : demain, on reste à la maison... Pourquoi se mentir, pendant une petite semaine, même l'enfermement peut avoir des airs de liberté. Avoir du temps pour soi, c'est un luxe ! Mais, peu à peu, la monotonie et l'ennui s'installent, et finissent par s'enraciner jusqu'à conduire à des situations parfois explosives. Et les relations sociales, les vraies, celles où on s'approche ou se touche, apparaissent tout à coup comme un bien tellement précieux qu'en être privé rend vide de sens la vie "enfermée".

Cap Terre est une Entreprise de formation par le travail (EFT) à Malmedy. Elle propose **deux filières professionnalisantes**, l'une en horticulture durable (Maraichage bio et Parcs et jardins), l'autre en écoconstruction. C'est le seul CISP situé au centre d'une dizaine de communes du sud de l'arrondissement de Verviers.

Avanti accompagne les personnes exclues professionnellement et socialement, dont les justiciables, vers l'insertion socioprofessionnelle par le développement personnel et par l'apprentissage de techniques de base de type artisanal en bois et métal, en art du spectacle et de l'audiovisuel, et en permaculture. Situé en amont des autres dispositifs de formation professionnelle, le centre propose une **approche pédagogique basée sur la créativité, le compagnonnage et l'approche pluridisciplinaire**. Avanti est situé à Marchienne-au-Pont.

Est-il utile de rappeler à quel point la situation a pu être vécue de manière différente selon l'environnement. La ville ou la campagne, bien sûr. Mais bien plus encore les conditions de cet environnement, matérielles comme sociales.

> Côté Cap terre

Les stagiaires de Cap Terre ont vécu la période de confinement comme **un long tunnel** d'ennui. À Malmedy comme ailleurs, 4 murs, c'est 4 murs ! On pourrait penser



que la campagne toute proche aurait permis de nouvelles activités, peu envisagées habituellement à cause de la routine ou par manque de temps... Mais il n'en a rien été. **Une situation un peu anxieuse combinée à une perte de revenus n'incite pas à la créativité.**

> Côté Avanti

D'ennui, de perte de revenus, il en a aussi été question chez Avanti. Ici, les stagiaires constituent **un public particulièrement**

fragile et souvent en mal de liens sociaux. Peut-être plus qu'ailleurs, Avanti se veut un lieu familial, où la solidarité entre soi, avec l'équipe, voire avec le quartier, n'est pas un vain mot. **La rupture a été d'autant plus violente.**

Violente aussi la diminution des moyens financiers qui en a conduit plus d'un au bord du gouffre. Les budgets ne sont pas prévus pour acheter masques ou gel désinfectant ! Heureusement, la petite banque alimentaire interne, créée quelques années plus tôt à



À CEUX QUI MALGRÉ TOUT NE POUVAIENT SUPPORTER LA SITUATION, IL A ÉTÉ OFFERT DE VENIR AU CENTRE, TROIS MATINÉES PAR SEMAINE, POUR ARROSER LES PLANTES ET LÉGUMES DU POTAGER.

L'initiative des stagiaires, a pu **répondre à des besoins fondamentaux**. Et Caroline, assistante sociale, a assuré la livraison à domicile.

Violente enfin l'inactivité, surtout lorsqu'on est confiné avec des enfants, dans un espace bien trop petit pour ce genre d'exercice. Là aussi, **Avanti s'est montrée solidaire en mobilisant tout son personnel** pour appeler chaque jour chaque stagiaire. Et innovante en proposant aux uns des programmes sportifs individualisés, aux autres des livres et jeux pour les enfants.

À ceux qui malgré tout ne pouvaient supporter la situation, il a été offert de venir au centre, trois matinées par semaine, pour arroser les plantes et légumes du potager.

Décidément rien de positif dans cette aventure, et seule une petite minorité ne l'a pas trop mal vécue.

> Et la reprise ?

Durant tout le confinement, **Cap terre a maintenu un contact régulier par téléphone avec chacun des stagiaires**, afin de vérifier si aucune situation critique n'était à anticiper.

Selon leurs dires, ce qui a surtout manqué, ce sont les chantiers et la possibilité d'apprendre. Un peu de frustration ressentie aussi par certains, lorsqu'ils ont entendu que les formateurs ont pris en charge le démarrage des cultures. La saison n'attend pas, et il s'agissait bien du seul moyen d'assurer à la fois la production future et la reprise des formations, une fois la situation stabilisée.

Quasi tous sont revenus, impatients et heureux, réintégrés par petits groupes, le temps de valider les dispositions mises en place.

Deux stagiaires ont même profité de la période pour mettre en place leur propre projet de maraichage. Une autonomie un

peu précipitée, certes, par rapport au timing prévu, mais bien encadrée par les formateurs qui ont donné leurs conseils... par téléphone.

Chez Avanti aussi, les stagiaires sont revenus. Un peu moins nombreux, car les mesures sanitaires ne permettent plus la même proximité. Et la vie quasi communautaire tant appréciée se voit également restreinte. Sans doute est-ce ce qui a été le plus dur dans cette reprise. **Il a fallu beaucoup parler pour rassurer, pour expliquer les mesures contraignantes, pour justifier ce qui est pris comme atteintes à la liberté enfin retrouvée.**

"Je suis inquiète pour la méthodologie, pour la pédagogie, nous dit Isabelle Heine, la

coordinatrice. Il y a beaucoup de communautaire chez nous, tout ce qui est imposé est en contradiction avec notre projet !"

Elle relève aussi **une petite éclaircie**. Plus qu'avant, lui semble-t-il, certains stagiaires s'inscrivent dans **la collaboration**, le samedi, avec d'autres associations du quartier, Marchienne Babel par exemple, qui propose du théâtre action à partir du vécu. On y invente, on crée d'autres choses. Conter pour autrui est une forme de valorisation personnelle ; mais **participer à l'aventure**, c'est aussi une manière de créer plus de lien social.. ●

LILIANE LEBON,

Chargée de mission chez ALEAP en collaboration avec Avanti (Isabelle Heine) et Cap Terre (Jean-Claude Étienne).



En première ligne, les femmes

Peu de recherches et analyses officielles s'attardent sur l'impact genré de la crise sanitaire que nous vivons ces derniers mois. Pourtant, si certains acteurs du monde médical s'accordent sur le fait que les hommes courent plus de risques de mourir du COVID-19¹, les femmes semblent être les plus grandes victimes de la crise.

Caissières, aide-soignantes, infirmières... **les femmes ont vécu la crise aux premiers rangs, de plein fouet.** "Les femmes, et en particulier les femmes racisées, ont été en première ligne des risques encourus."², car elles sont majoritaires dans de nombreux "métiers essentiels". Par exemple, elles représentent³ :

- 80% de la force de travail dans le secteur hospitalier ;
- 88% dans les maisons de repos et de soins ;
- 86,5% dans les maisons de repos pour personnes âgées ;
- 96% dans les crèches ;
- 95% dans le secteur des aides familiales à domicile ;
- 60% dans le secteur du commerce de détail en magasin non spécialisé (grande distribution).

Si les femmes constituent la majorité de la masse salariale dans ces secteurs, c'est parce que **ces métiers du care⁴ sont souvent considérés comme un prolongement des "compétences naturelles" des femmes.** Ils ne nécessiteraient donc, apparemment, ni un salaire décent, ni des conditions de travail à la hauteur de leur caractère essentiel. En effet, dans la plupart de ces secteurs, **les femmes occupent des postes au salaire inférieur à la moyenne⁵.**

Si cela est déjà problématique en soi, cela le devient d'autant plus quand des efforts leur sont demandés en temps de crise par le gouvernement, quand elles enchaînent des gardes dans les hôpitaux pour s'occuper des patients en réanimation, quand elles risquent leur vie, car il y a pénurie de masques et d'équipements de protection.



SI LES FEMMES CONSTITUENT LA MAJORITÉ DE LA MASSE SALARIALE DANS CES SECTEURS, C'EST PARCE QUE CES MÉTIERS DU CARE SONT SOUVENT CONSIDÉRÉS COMME UN PROLONGEMENT DES "COMPÉTENCES NATURELLES" DES FEMMES.

¹ Rachel Knaebel, *Face au coronavirus, les femmes davantage en première ligne que les hommes*, 16 mars 2020. En ligne sur : <https://www.bastamag.net/coronavirus-Covid19-femmes-soignantes-TheLancet-inegalites-epidemies-sante>

² Monique Van Dieren, *Renverser l'échelle des valeurs*, Contrastes mai-juin 2020, p.18. En ligne sur : <http://www.equipespopulaires.be/wp-content/uploads/2020/06/c5-20-leger.pdf>

³ Emilie Djawa, Diane Gardiol, *Le COVID-19, nouvel ennemi des droits des femmes ?*, 18 avril 2020. En ligne sur <https://www.cffb.be/le-covid-19-nouvel-ennemi-des-droits-des-femmes>

⁴ Le care est un concept recouvrant les tâches liées aux soins, au fait de prendre soin des autres, souvent performedes par les femmes dans le cadre familial et/ou via les métiers traditionnellement féminins. Ce terme est utilisé dans les approches et recherches féministes, comme un enjeu des débats autour du travail, souvent invisible et gratuit, des femmes. Pour en savoir plus, voir notamment <https://www.axellemag.be/maud-simonet-travail-gratuit/> ou <http://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2019/07/Analyse-Le-care-un-enjeu-du-F%C3%A9minisme-MAS.pdf> ou encore <https://www.cairn.info/revue-nouvelles-questions-feministes-2004-3-page-26.htm#>

⁵ Campagne Rosa, *Une approche féministe socialiste de la crise du covid-19*, 5 avril 2020. En ligne sur : <https://fr.campagnerosa.be/dossiers/12951-une-approche-feministe-socialiste-de-la-crise-du-covid-19>



IL N'Y A PAS QUE DANS LE DOMAINE (PARA-)MÉDICAL QUE LES FEMMES OCCUPENT DES EMPLOIS PRÉCAIRES, SOUS-PAYÉS OU DÉVALORISÉS. LES FEMMES REPRÉSENTENT PAR EXEMPLE 97% DES PERSONNES EMPLOYÉES EN TITRES-SERVICES, ET NOMBRE D'ENTRE ELLES ONT CONNU UNE PERTE DE REVENUS CES DERNIERS MOIS...

D'autant que les gouvernements qui les ont encouragées pendant la crise sont les mêmes qui ont, pendant des années, **coupé dans les budgets de la santé publique, rendant difficile et éreintant le quotidien des travailleuses de terrain...**

Par ailleurs, **il n'y a pas que dans le domaine (para-)médical que les femmes occupent des emplois précaires, sous-payés ou dévalorisés.** Les femmes représentent par exemple 97% des personnes employées en titres-services, et nombre d'entre elles ont connu une perte de revenus ces derniers mois, ou ont continué, en partie, à travailler et à prendre des risques en se rendant au domicile de leurs clients. **Globalement, les femmes sont également plus nombreuses que les hommes à vivre d'emplois à temps partiel, à exercer des métiers peu qualifiés...** Elles sont donc plus en proie à perdre leur emploi et tomber dans la pauvreté durant – et après – la crise.

> **Travail gratuit, travail invisible**

Au cours des derniers mois, le bruit mécanique des machines à coudre a rythmé le quotidien de nombreuses femmes. Alors que le confinement s'installe, à la mi-mars, on commence vite à manquer de masques pour le personnel de première ligne. Face à l'inertie (voire à la contre-productivité) des autorités, partout en Belgique, **des réseaux de solidarité se créent pour contrer la pénurie.** Des couturières, professionnelles et amatrices, s'organisent : les salons, les cuisines, les chambres se transforment en ateliers de couture. Sur les réseaux sociaux, de nombreux groupes se créent : distribution de masques, partage de tissus et de patrons de couture, chasse aux élastiques...

Grâce aux centaines et milliers d'heures passées derrière leur machine à coudre, **ces femmes ont permis à des centaines et des milliers de personnes de se protéger contre le virus.**

En Région bruxelloise, un réseau local de confection de masques a été organisé par des acteurs de terrain, et soutenu financièrement par les autorités. Dans la chaîne de production et de transport des masques, tous les intermédiaires ont été rémunérés (logistique, préparation des tissus, distribution...) sauf les couturières. Cet exemple, qui n'est pas un cas isolé, représente comment **le travail des femmes n'est ni valorisé**

ni reconnu, alors qu'elles sont les chevilles ouvrières du maillage.

Bénévolement, sans contrepartie la plupart du temps, toutes ces femmes ont participé activement à la lutte contre la propagation du virus et ont rendu possible, en partie, le déconfinement. **L'effort national s'est fait sur le dos des femmes.**

À côté de ce bénévolat, **les femmes sont également plus nombreuses à fournir un travail gratuit pour toutes les tâches de care,** à la maison, avec les enfants. Selon l'Organisation Mondiale du Travail, les femmes réalisent 76,2% des heures totales

⁶ Rosamond Hutt, *The coronavirus fallout may be worse for women than men. Here's why*, 12 mars 2020. En ligne sur : <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/the-coronavirus-fallout-may-be-worse-for-women-than-men-heres-why/>



COMBIEN D'HEURES DE TRAVAIL GRATUIT DEVRONT-ELLES ENCORE FOURNIR DANS LES PROCHAINS MOIS, POUR S'OCCUPER DES ENFANTS DONT LES CLASSES AURONT FERMÉ OU QUI AURONT ÉTÉ ÉCARTÉS DE L'ÉCOLE AU PREMIER NEZ BOUCHÉ... LES FEMMES NE SONT PAS AU BOUT DE LEURS PEINES.

indispensables à la société, **le monde d'après devra se construire avec toutes les femmes, pour toutes les femmes.** ●

SALIMA AMJAHAD,

*Permanente chargée
de projets à la Fédération AID et Membre
du Comité de Rédaction de L'Essor*

impayées de care, soit plus de trois fois plus que les hommes⁶. Courses, suivis de la scolarité des enfants, tâches ménagères... qu'elles soient mamans solos ou en couple, elles sont une majorité à s'être retrouvées au service de leur foyer 24h/24, 7j/7. Parfois, elles ont conjugué cela à un (télé)travail, sans que leur soit proposée une solution durable et sécurisante pour la garde de leurs enfants ou la conservation de leur salaire complet.

Combien d'heures de travail gratuit devront-elles encore fournir dans les prochains mois, pour s'occuper des enfants dont les classes auront fermé ou qui auront été écartés de l'école au premier nez bouché... **les femmes ne sont pas au bout de leurs peines.**

> Un monde d'après, au féminin

Globalement, la crise n'aura fait que retaper sur le clou : **les femmes sont en position de faiblesse dans notre société**, et leur positionnement sur le marché du travail, et

dans la sphère domestique, est paradoxal. Si elles exercent des métiers, des fonctions et des tâches essentielles à la communauté, **elles ne sont pas rémunérées et valorisées équitablement.**

Ce tableau négatif nous fait constater qu'il est essentiel que, dans leurs plans de relance, **les gouvernements considèrent une approche genrée de la crise.** Les crises sanitaires des dernières années ont montré comment l'absence de réflexion genrée dans la gestion de la crise a renforcé les inégalités, jusqu'à mettre en danger l'intégrité physique des femmes. Sur le continent africain, par exemple, les restrictions de déplacements et la redirection des financements de santé vers la gestion de l'épidémie d'Ebola ont mené à une augmentation de mortalité maternelle⁷.

Puisque la crise a été révélatrice d'inégalités frappantes pour les femmes, puisque la crise aura montré à quel point elles sont

⁷ Jaunathan Bilodeau, Amélie Quesnel-Vallée, *Covid-19 : un impact plus grand chez les femmes*, 3 juin 2020. En ligne sur : <https://theconversation.com/covid-19-un-impact-plus-grand-chez-les-femmes-138287>

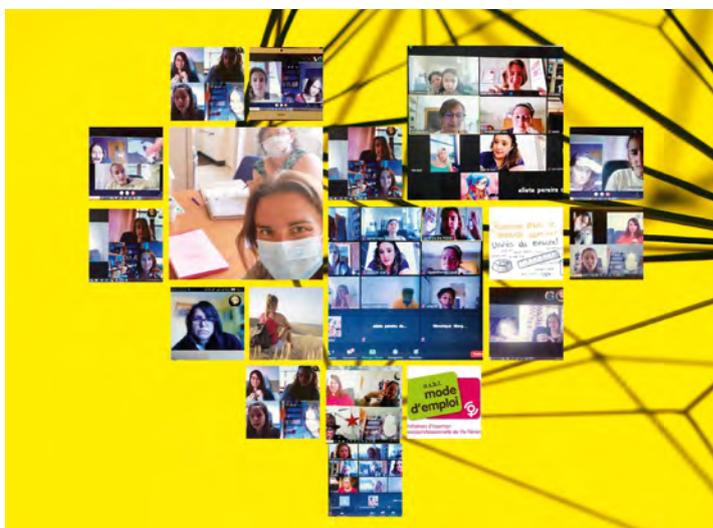
Confinement, Mode d'Emploi¹

Cette année, comme le monde entier, les asbl Mode d'Emploi² ont été confrontées à une situation inédite : l'arrivée du COVID-19 et ses conséquences. Dès le 13 mars, comme tous les lieux publics, nos centres de formation ont été fermés. Comme tout le monde, nous avons été prévenues la veille au soir pour le lendemain...

C'est avec une certaine fierté que je vous écris ces quelques lignes... **Nous avons vécu une aventure humaine hors du commun...** Quelle aventure ce Corona ! Il nous a fait peur, il nous a fait rentrer dans nos foyers, dans nos maisons, il nous a demandé de nous dépasser, que dis-je, de nous surpasser. De faire de notre perte de liberté une expérience la plus positive possible pour certaines, ou la moins dramatique pour d'autres. On ne vous cache pas qu'une fois passé le moment de panique, autant chez les formatrices que chez les stagiaires, **on s'est retrouvées un peu déstabilisées par la situation.** Comment rester en lien lorsque tout est connecté ? Comment se nourrir des autres lorsque tout est en ligne ? Comment se retrouver alors que nous sommes isolées ? Comment protéger nos familles, nos enfants, nos stagiaires ?

Après un confinement total du 13 mars au 31 mai, avec un mois restant en formation, nous avons dû nous **réinventer en "Mode d'Emploi 3.0"**, à savoir : créer un mois complet de formation en ligne. Cela a demandé un énorme investissement pour nos formatrices, qui ont accompli un travail incroyable : se former aux outils du numérique, adapter leurs modules en formules "online", devenir des pros du "Zoom" et du "Skype", bref s'y mettre tout simplement. Nous avons toutes été très fières d'elles, car à aucun moment, elles n'ont montré de réticences.

Les femmes, les stagiaires, l'équipe de Mode d'Emploi ont **relevé un défi hors du commun, hors du cadre, hors des conventions...** Réduire au maximum cette fracture du lien. **Tout a été fait pour garder le lien avec nos stagiaires :** coups de fil réguliers, suivis individuels en ligne, création d'une page Facebook et de liens "Zoom" sur agenda numérique,



envoi de courriers postaux, et même visites à domicile pour installer Zoom ou fournir des ordinateurs chez les stagiaires qui n'en étaient pas équipées (accueillies par les stagiaires avec bienveillance et réconfort...). Il ne nous manquait que les pigeons voyageurs pour utiliser tous les moyens de communication possible afin de rester ensemble et de continuer de vivre ! Du jamais vu...

Et notre récompense fut de constater que **toutes les stagiaires ont développé leurs compétences numériques, par la force des choses !** Elles se sentent désormais beaucoup plus à l'aise avec l'outil informatique, les vidéos conférences, et autres... Même plus peur !

Aujourd'hui, nous savons que **rien ne remplacera le contact humain, vrai et réel.** Mais nous avons pris conscience que, quoi qu'il arrive, nous continuerons notre approche

pédagogique à travers tous les moyens qui sont à notre disposition. C'est pourquoi, pour la nouvelle session de formation "Visa pour l'Emploi" de Nivelles, nous avons décidé **d'alterner la formation en ligne et en présentiel** dans nos bureaux deux jours par semaine. C'est dans un esprit de belle solidarité que nous avons pu nous replier dans les salles de notre siège social dès lors que toutes les autres écoles nous fermaient les portes. Nous prenons à nouveau le temps de remercier l'équipe de Vie Féminine pour cette belle collaboration avec toujours les femmes au centre de nos préoccupations communes.

À ces femmes qui ont su se réinventer et s'adapter, merci ! ●

SANDRINE DE RIDDER,

*Coordinatrice pédagogique et de projets chez
Mode d'Emploi Brabant wallon*

¹ Article précédemment publié dans Elles disent, le magazine de Vie Féminine Brabant wallon

² Mode d'Emploi asbl : sept asbl Mode d'emploi exercent spécifiquement l'action d'insertion socioprofessionnelle de Vie Féminine. Ces asbl Mode d'emploi - Initiative d'insertion socio-professionnelle de Vie Féminine sont agréées comme Centre d'Insertion Socioprofessionnelle par la Région wallonne depuis 2005. www.modedemploi.asbl.be/

∴ L'épidémie du COVID-19 : le défi de l'évaluation de l'information¹

La pandémie de COVID-19 et sa prise en charge sont révélatrices d'inégalités sociales au sein de notre société. Les individus et les groupes sociaux, compte tenu de leurs conditions de vie, sont touchés de manière différenciée par le virus et par les mesures prises par les pouvoirs publics pour contenir sa propagation. Dans le domaine de l'information et des compétences d'évaluation de celle-ci, le phénomène épidémique a également mis en évidence des facteurs de disparités.

Depuis le début de cette *crise*, **l'information est omniprésente**. Elle joue un rôle fondamental à plusieurs égards. D'abord, pour les autorités publiques, elle a une **fonction de prévention et de contrôle**. Basées sur une expertise scientifique, leurs communications martèlent les comportements à adopter (gestes barrières et autres mesures) et conscientisent à une forme de gravité en essayant de conférer un sens individuel et collectif aux décisions prises. Leurs objectifs sont des objectifs de santé publique précis : limiter la propagation du virus, empêcher une saturation des services de soins et préserver le maximum de vies.

Ensuite, pour la population, l'information **répond à un besoin de savoir**, face à un sentiment de peur et de danger. Dans une optique rationnelle, il s'agit pour elle de **cerner le risque** auquel elle est exposée et la manière d'y faire face concrètement. Elle recherche là une **capacité d'agir** dans un contexte de vulnérabilité et de limitations. La population est également **en quête d'explications**, au milieu d'un océan d'incertitudes. Les diffuseurs (médias de masse ou spécialisés, acteurs et actrices d'internet et des réseaux sociaux, entourage) répondent donc à cet immense besoin d'information, en proposant un flot continu de contenus hétéroclites avec une qualité et des enjeux inégaux.

> L'évaluation de l'information en temps d'infodémie

Infodémie, voilà comment l'Organisation Mondiale de la Santé appelle cette **surabondance d'informations** sur le COVID-19.



Causes et origines du virus, symptômes et modes de transmission, traitements et mesures de prévention et efficacité des interventions des autorités : ces champs font l'objet de beaucoup d'incertitudes scientifiques, amenant des informations contradictoires ou relevant plus de l'hypothèse que du fait.

Puis, il y a bien entendu **des informations manipulées**. Elles déferlent, en particulier

sur les plateformes numériques et les réseaux sociaux. Compte tenu de cela, la question de l'évaluation de l'information constitue un enjeu de taille. Les compétences que les personnes mobilisent pour émettre un jugement sur l'information, estimer sa fiabilité, la sélectionner, s'en distancier ou non, influenceront leurs attitudes face à la pandémie ainsi que leur santé, notamment mentale. **Les facteurs influençant cette capacité d'évaluation**

¹ Cet article est une version raccourcie, mais actualisée de l'article "La littératie en santé des populations à l'épreuve de la Covid-19: le défi de l'évaluation de l'information", publié dans la revue Education Santé (n°367) en Juin 2020



DOSSIER

sont multiples. Trois nous viennent particulièrement à l'esprit à la lumière de la situation actuelle : les représentations, la peur et l'éducation.

> Le poids des représentations

Il est évident que l'information consultée forge en partie les représentations que l'on se fait de la question. **La manière dont une personne va percevoir et interpréter le risque et les moyens de se protéger va fortement varier en fonction des informations auxquelles elle aura été exposée et qu'elle aura pu intégrer.** Mais, à leur tour, les représentations personnelles vont conditionner la manière dont l'information sera recherchée, sélectionnée et retenue. S'appuyant sur les expériences vécues, les représentations, par exemple, du risque (proche ou lointain), du corps (fragile ou résistant), de la science et de la médecine (porteuses ou non de solutions), mais aussi du pouvoir public (peu ou prou digne de confiance) détermineront l'attention portée à certaines informations, l'utilisation de certains types de sources et le crédit qu'on leur accordera.

De surcroît, dans un monde numérique, où une bonne part des informations est amenée par des algorithmes², **le risque de figement des représentations grandit.** Branchée sur les mêmes registres informationnels, une personne s'installe dans une bulle qui peut s'avérer délétère surtout quand elle se compose d'informations manipulées et/ou de contenus anxiogènes.

> La peur, conseillère en désorientation

Cet épisode pandémique d'une ampleur jamais connue par les générations actuelles diffuse inévitablement **une certaine anxiété au sein de la population.** Il la génère d'autant plus que la menace reste

² Ceux-ci amènent souvent les informations en fonction des recherches précédemment effectuées ou sur base des préférences affichées sur les réseaux sociaux.

relativement imprécise, que l'horizon est incertain. Face à de fortes émotions, il est difficile de rester rationnel. Dès lors, **nos capacités de jugement et de prise de recul s'étiolent en fonction de ce vécu émotionnel.** Toute personne aspirant à trouver des solutions rapides et globales à la problématique, la crédulité s'accroît face à des explications péremptoires, décontextualisées et non étayées (ex. : virus créé dans un labo) ou face à des remèdes miracles (ex. : boire de l'eau chaude tue le virus). Les informations tronquées, frelatées, manipulées, les théories du complot qui offrent des explications limpides à un phénomène terrifiant, s'infiltrent donc allègrement dans les flux et les esprits.

Si ces nouvelles peuvent **porter de graves atteintes à la santé** (dénî ou exagération du risque, comportements préventifs inefficaces, voire nocifs), elles peuvent elles-mêmes **alimenter la peur.** Des *infor* catastrophistes ou déclinistes peuvent nourrir une méfiance face aux institutions, au

collectif, à l'Autre ; qui se profileront tantôt comme inconscients, tantôt comme menaçants.

> L'éducation : esprit critique es-tu là ?

Certes, **le parcours éducatif joue un rôle.** Les clés obtenues à l'école et utilisées au quotidien pèsent sur l'approche que nous allons avoir de l'information ; par exemple, pour décrypter les récits médiatiques ou pour suspendre notre jugement à partir de certains indices. Mais, nous vivons ici de l'inédit : une vulnérabilité universelle dans un monde de l'immédiateté dans lequel chaque individu est producteur et consommateur de contenu. Ces clés éducatives sont donc mises à rude épreuve et se révèlent pour beaucoup insuffisantes. **Il est pourtant plus que jamais nécessaire de mettre en œuvre notre esprit critique.** Pour faire face à la manipulation et aux opinions peu fondées, il est indispensable de se décentrer de ses propres réactions émotionnelles





L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19 PEUT ÊTRE LA CAUSE D'UN CHANGEMENT DE SOCIÉTÉ. UN DÉFI SE PRÉSENTE À NOUS AUSSI, PROFESSIONNEL.LE.S DES SECTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, AVEC ENTRE AUTRES COMME AXE STRATÉGIQUE, CELUI DE RENFORCER LES CAPACITÉS DES CITOYEN.NE.S LEUR PERMETTANT D'APPROVOISER CE MONDE DE L'INFORMATION EN LIEN AVEC LA SANTÉ, MAIS AUSSI DE LE REPENSER.

et **d'adopter d'autres points de vue**. Tout cela exige des ressources mentales et de la méthode. En effet, exercée sans méthode, la pensée critique peut paradoxalement nous amener sur la voie de la crédulité. Se méfier de tout, ne plus croire en rien nous expose aux révélations non fondées. Si l'émission du doute face à certaines informations est nécessaire, elle doit s'accompagner d'un effort, celui de **déployer une pensée méthodique** nous permettant de nous raccrocher avec raison à la réalité.

> Employer une méthode

L'adoption par le ou la citoyen.ne de quelques principes³ contribuera à déjouer les pièges de la mésinformation. *Qui est son auteur.trice ? Pourquoi est-elle diffusée ? De quand date-t-elle ? À quelle source fait-elle référence ?* Il est d'abord fondamental de **se poser certaines questions** pour décrypter l'information avant de lui accorder du crédit. Il s'agit ensuite de **garder une circonspection face à ce qui est trop "évident"**, comme la cause unique à un problème complexe ou une solution apportée par une seule personne.

La méthode de latéralisation peut constituer un bon levier de vérification : *L'information est-elle confirmée sur d'autres types de médias avec les mêmes nuances ? La diversification des sources* est donc importante tout comme le fait d'avoir en tête **la distinction entre fait et opinion**. Si le fait peut être vérifié et est indépendant des personnes qui le relaient, l'opinion relève d'idées qui

peuvent être discutées et partagées ou non entre les individus⁴. Suivre ces quelques principes n'est pas une mince affaire. Cela nécessite des ressources matérielles, techniques et mentales que la collectivité se doit de proposer à tout.e citoyen.ne.

> Et les diffuseurs dans tout ça

Mais, dans cette *infodémie*, **la responsabilité des diffuseurs est en jeu**. L'environnement informationnel actuel est terriblement exigeant, peu propice à la sérénité et au déploiement de la pensée réflexive. Exemples :

- Les géants du Web déclarent faire des efforts pour lutter contre les *fake news* en redoublant leurs efforts de signalement, mais le fondement sur lequel leurs produits commerciaux reposent, à savoir un marché de l'attention⁵, est peu favorable à la prise de recul.
- Les médias traditionnels devraient également poser un regard sur le cadrage qu'ils font de l'actualité en ayant en tête le niveau d'anxiété qu'ils peuvent générer, tout en favorisant l'appropriation critique et nuancée de l'information.

- La communication de crise des autorités publiques est sans aucun doute un exercice d'équilibriste. Mais, le cas échéant, elles gagneraient à reconnaître publiquement leurs erreurs (ex. : gestion des masques) dans une optique d'accroître leur transparence et d'éviter de donner du grain à moudre aux défenseur.euse.s de thèses conspirationnistes.

- Enfin, n'oublions pas que chacun.e d'entre nous est potentiellement diffuseur.euse d'informations. Il relève dès lors de notre responsabilité citoyenne de réfléchir à la qualité des informations et de les contextualiser avant de les relayer.

Faisant affleurer des enjeux fondamentaux, l'épidémie de COVID-19 peut être la cause d'un changement de société. Un défi se présente à nous aussi, professionnel.le.s des secteurs de la santé et du social, avec entre autres comme axe stratégique, celui de renforcer les capacités des citoyen.ne.s leur permettant **d'apprivoiser ce monde de l'information en lien avec la santé, mais aussi de le repenser**. À suivre donc... ●

CULTURES&SANTÉ ASBL,⁶

Rue d'Anderlecht, 48
1000 Bruxelles

³ Cultures&Santé a dernièrement publié des outils permettant d'obtenir quelques clés méthodiques pour faire face à ce torrent d'infos disparates : *Fiche Lisa n°3 : Comment évaluer l'information pour la santé sur le Web, Covid-19 : Comment réagir face à l'info ?* (infographie) et *Quelques clés pour évaluer l'information pour ma santé. L'exemple du Covid* (pistes de réflexion et d'animation).

⁴ À ce propos, Olenka Czarnocki, une enseignante de l'Institut Emile Gryson, donne ses clés pour rester critique face à l'information dans la vidéo *Confiné mais critique* (<https://www.youtube.com/watch?v=3cdb3XUOBzo&feature=youtu.be>).

⁵ Tout est fait sur les réseaux sociaux pour capter l'attention de l'utilisateur.rice et créer chez lui ou elle des stimuli notamment au travers des émotions.

⁶ Cultures&Santé est une association sans but lucratif de promotion de la santé, d'éducation permanente et de cohésion sociale, située à Bruxelles et active sur la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle a pour objet social l'amélioration de la qualité de vie des populations dans une perspective d'émancipation individuelle et collective. <https://www.cultures-sante.be/>

Lire et Écrire Brabant wallon : l'adaptation au temps du COVID

Depuis la mi-mars 2020, le confinement et le déconfinement, ainsi que les différentes mesures sanitaires et de prévention qui se sont succédées, ont fortement impacté les apprenants de Lire et Écrire et toute l'organisation des régionales qui les accueillent.

Lire et Écrire Brabant wallon s'est exprimé à plusieurs reprises à ce sujet dans la presse, afin de mettre en évidence les difficultés rencontrées par un public illettré en cette période dense en informations, truffée de vocabulaire parfois complexe et jargonnant (pandémie, distanciation sociale...), peu compréhensible pour un public illettré.

Si toutes les régionales se sont organisées afin de conserver le lien avec les apprenants, Lire et Écrire Brabant wallon s'est notamment adapté en utilisant différents outils de communication, tels que WhatsApp, l'appel téléphonique et les SMS et ce, plusieurs fois par semaine.

C'est principalement au travers de contacts avec les agents d'accueil, de guidance et d'orientation et les formateurs que s'est effectué le **maintien d'un fil conducteur avec les apprenants**, en proie à un sentiment de solitude, de peur dans un contexte anxiogène, aux limites intemporelles floues. L'équipe s'est ainsi organisée pour lutter contre l'asymétrie d'information qui touchait leur public, notamment en reformulant les mesures et les rebondissements des différents Conseils nationaux de sécurité (CNS), via de courts messages oraux transmis grâce aux réseaux sociaux.

Les agents d'accueil, de guidance et d'orientation ont notamment été fortement sollicités pour réaliser un support à l'écoute des apprenants, récolter leur ressenti, leurs inquiétudes face à la situation en cours. Comme ils le spécifient eux-mêmes : le tout se trouvait dans la nécessité de **trouver "le bon équilibre"**, c'est-à-dire de garder le

contact à distance, à "juste dose", sans être invasif, tout en se montrant rassurant et attentif pour **conserver le lien de confiance créé au fur et mesure de la formation en alpha**.

De leur côté, les formateurs se sont eux aussi organisés dans le but **d'envoyer du travail pédagogique aux apprenants** (sans obligation de retour de leur part). Ce travail était bien évidemment à effectuer en fonction des situations familiales et personnelles de chacun. **Une partie des apprenants s'est d'ailleurs avérée en difficulté** pour effectuer cette tâche, sans appui pédagogique direct, avec pour certains, des enfants à charge, un ménage et un emploi à gérer, dans des situations où le matériel informatique était vétuste, inadéquat et/ou les outils parfois peu maîtrisés.

Quant aux formateurs, cette période fut l'occasion **d'explorer de nouvelles pistes** concernant les outils numériques, en vue de susciter par la suite **une nouvelle dynamique d'apprentissage** de la lecture, de l'écriture et du calcul, au travers de nouveaux vecteurs relatifs aux NTIC, tels que le "blog", diverses applications liées au Smartphone, GoogleTraduction, etc.

Globalement, pendant cette période et par la suite, l'équipe de Lire et Écrire Brabant wallon a noté un **accroissement des inégalités sociales** vécues par leur public, dont les difficultés en lecture et en écriture se sont confondues avec des inégalités d'accès à l'information, aux outils numériques, ou encore aux services publics entraînant, de facto, une inégalité d'accès aux droits sociaux



ainsi qu'un risque de se retrouver hors d'une société où la digitalisation prend le dessus de façon de plus en plus marquée. ●

LIRE ET ÉCRIRE BRABANT WALLON¹

Boulevard des Archers, 21
1400 Nivelles

Pour plus d'informations :

- L'illettrisme en Brabant wallon à l'heure du Corona sur <http://radio27.be>.
- COVID-19, Vers une meilleure prise en compte de la situation des personnes en difficulté avec l'écrit, par Lire et Écrire Bruxelles sur <https://www.lire-et-ecrire.be/Covid-19>.

¹ Lire et Écrire Brabant wallon est l'une des 11 ASBL du réseau Lire et Écrire agissant en Communauté française pour le droit à l'alphabétisation pour tous. <https://www.lire-et-ecrire.be/brabantwallon>

⋮ Une épidémie révélatrice d'une crise sociale profonde

L'année 2020 est définitivement marquée par la crise sanitaire et sociale. Cette dernière se superpose à des inégalités extrêmement prégnantes et déjà pré-existantes. Des conditions de vie encore plus difficiles ont précarisé les plus fragiles. À défaut d'une action sur le long terme pour les éradiquer, celles-ci risquent de se renforcer, comme le craignent de nombreux acteurs de première ligne. Comment construire le monde de demain autrement ?

Dans son rapport de recherche numéro 40¹ portant sur les impacts de la crise COVID-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie, l'IWEPS constate que la crise actuelle se **superpose** à une dégradation sociale **préexistante**. Au-delà de la situation sanitaire, de nombreuses inégalités ont été mises en lumière.

En effet, l'étude relève que **certaines catégories** de la population ont été touchées plus que d'autres, en particulier les **groupes à risques** : travailleurs sous contrats précaires (intérimaires, saisonniers, flexi-jobs, étudiants jobistes, artistes), jeunes, femmes, familles monoparentales, personnes ayant besoin d'une protection internationale, parents d'enfants en situation de handicap, personnes âgées, détenus, personnes en mal de logement...

La situation des personnes s'est fortement **dégradée** tant sur le plan de leur santé que celle de leurs droits fondamentaux (logement, alimentation, isolement, enseignement, soins...). Les effets sociaux les plus graves de cette crise seront attendus dans les prochaines années faute de mesures adéquates. Ces perspectives alarmantes nécessitent donc de repenser à plus long terme **des politiques sociales structurelles** et une approche transversale des droits fondamentaux.

Il est difficile, aujourd'hui, de mesurer l'ampleur de cette crise sanitaire et sociale sans pareil. Si les politiques ne changent pas, le risque d'exclusion sociale et de pauvreté



ne pourra être durablement éradiqué, la vulnérabilité restera prédominante dans notre pays.

> Un constat partagé par le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP)

Dans le numéro 483 d'avril 2020² de la revue Alter Echos consacré aux impacts de la crise sanitaire dans de nombreux secteurs (migrations, justice, emploi, formation, santé mentale, toxicomanie, sans-abrisme, culture...), Christine Mahy, secrétaire générale du Réseau Wallon de Lutte contre la

Pauvreté, constate que la crise sanitaire frappe de plein fouet des publics déjà affaiblis par une crise sociale longue de plusieurs années. C'est donc vers les plus vulnérables que toute une série de mesures **spécifiques** doivent être prises car les populations n'ont pas un mode de vie uniforme.

De plus, la crise a révélé combien tous les services sociaux sont des services paratonnerres qui permettent à la société de **"tenir"** malgré des inégalités fortes. Pour Christine Mahy, les risques sociaux s'accroissent lorsque les secteurs primordiaux (la santé publique, l'aide alimentaire, le

¹ Rapports de recherche nr 40, *Indice de situation sociale de la Wallonie. Focus sur les impacts de la crise COVID-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie*. Juillet 2020.

² Alter Echos, *Covid 19, Le Naufrage*, nr 483, 37 pages, https://www.alterechos.be/wp-content/uploads/2020/05/AE483_web_compressed.pdf



logement...) sont malmenés financièrement, humainement et matériellement. Les services à domicile, les lieux collectifs qui font du bien aux gens, les services d'hébergement, de santé mentale, de traitement des addictions ont montré une fois de plus combien ils sont **cruciaux** et **essentiels** pour la société.

Pour Christine Mahy, il est urgent de travailler **durablement** à une société moins inégalitaire parce que toutes et tous sont aussi important(e)s les uns que les autres. Il est temps de se questionner sur les inégalités qui résultent des politiques sociales mises en place ces dernières années et des effets néfastes qu'elles ont produits sur le terrain. C'est notamment le cas de la **dégressivité** des allocations de chômage.

Que dire de la chute des revenus engendrée par la crise ? Tous les travailleurs ALE au chômage ou au CPAS ont perdu le revenu complémentaire qui leur permettait de tenir

jusqu'à la fin du mois. Pour eux, il n'y a pas de compensation. À côté des ALE, les statuts de flexi-jobs, d'intérimaires, les contrats à l'heure, à la journée, les indépendants sont susceptibles d'être touchés également.

La dynamique de soutien doit être centrée non sur le maintien de l'économie à tout prix, mais bien **sur la prise en compte directe des réalités des ménages et surtout des situations de tous les ménages qu'il faut soutenir le plus vite possible.**

> Des plaidoyers pour des mesures urgentes

La crise du coronavirus est difficile à gérer pour tout un chacun. Elle fragilise d'autant plus les personnes qui en temps "normal" devaient déjà affronter de nombreuses difficultés. C'est pourquoi le Gouvernement wallon et le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté ont lancé une Task force d'urgence sociale³ afin d'adopter une approche concertée des problèmes qui surviendront dans le cadre de l'épidémie du coronavirus et qui impacteront les populations les plus vulnérables.

Ce groupe de travail a rapidement débouché sur la mise en place de deux dispositifs : le renforcement du numéro vert 1718 et la mise à disposition de Foires aux questions (FAQ) spécifiques sur le site **luttepauvrete.wallonie.be**. Toute personne ayant une question relative aux aides existantes en matière d'alimentation, de crédit, de logement, de situation professionnelle ou de chômage est donc invitée à utiliser un de ces deux canaux pour recevoir un accompagnement personnalisé. Des mesures urgentes ont été prises pour que les ménages les plus pauvres puissent être sécurisés sur le plan sanitaire et du point de vue de leurs droits fondamentaux.

Les appels au changement de modèle de société se concrétisent également par une carte blanche "*Gérer l'urgence... pour construire l'avenir*"⁴ dont l'Interfédé est l'un des signataires. Une carte blanche qui dit qu'à l'heure où des millions de personnes risquent de se retrouver dans des situations de précarité exacerbées, l'urgence est plus que jamais sociale.

S'il est nécessaire de reconstruire les équilibres entre le développement économique, social et les enjeux environnementaux, il faut sortir des logiques de profit à tout prix. Sans plus jamais faire d'économies sur la vie des gens. Les signataires ne veulent pas d'un retour à une "normalité" faite d'inégalités violentes, de mondialisation insensée, de marchandisation de la vie, de résignation à la catastrophe écologique, à l'origine des inégalités que nous connaissons. ●

Personne, répétons-le, ne doit être oublié.

VÉRONIQUE DUPONT,

Chargée de mission pédagogique pour la fédération ALEAP Et rédactrice en chef de L'Essor



³ Coordonné par le Gouvernement wallon, le groupe de travail "urgence sociale" rassemble les représentants de l'ensemble des ministres wallons ainsi que des représentants du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), de la Fédération des CPAS, de la Fédération des Services Sociaux (FDSS), du Service public de Wallonie et de l'Agence wallonne pour une vie de qualité (AViQ).

⁴ Carte Blanche d'un collectif de signataires * (dont l'Interfédé) parue dans Le Soir du mercredi 1^{er} avril 2020. <https://www.interfed.be/gerer-lurgence-puis-reinventer-lavenir/>

Pour aller plus loin...

Le Journal de l'Alpha, 3^e trimestre 2020, n° 218, Lire et écrire Communauté française : L'alpha à l'ère du numérique, en ligne sur :

www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-218-L-alpha-a-l-ere-du-numerique

Observatoire belge des inégalités : Covid-19 : les métiers essentiels surexposés, mais peu valorisés :

<https://inegalites.be/Covid-19-les-metiers-essentiels>

Alter Echos, n° 483, mai 2020 : COVID-19 Le naufrage :

www.alterechos.be/wp-content/uploads/2020/05/AE483_web_compressed.pdf

Article témoignage d'une formation au Piment (OISP) à Bruxelles : "Face au coronavirus, les naufragés du numérique. Journal de bord d'une confinée" :

<https://www.lalibre.be/debats/opinions/face-au-coronavirus-les-naufragés-du-numérique-journal-de-bord-d-une-confinée-5ed76ae5d8ad58250fa0813b>

Carte blanche : Plus de 3.000 "académiques" signent pour un autre monde :

<https://plus.lesoir.be/301158/article/2020-05-15/plus-de-3000-academiques-signent-pour-un-autre-monde>

Animation réalisée par le CESE

Wallonie dont l'objectif est de fournir une information synthétique sur les effets de la crise au niveau macro-économique, sur les conséquences, par secteur d'activité, en termes d'évolution du chiffre d'affaires, de faillites potentielles ou de pertes d'emploi ainsi que sur les perspectives en matière d'investissements. Cette animation, d'un peu plus de 4 minutes, a été réalisée sur base des données publiées par le ERMG et le Bureau fédéral du Plan. Elle est

disponible sur la chaîne YouTube du CESE Wallonie. <https://youtu.be/dzWntX2iP7g>

IWEPS, Rapport de recherche n° 40 :

Indice de situation sociale de la Wallonie (ISS-7^e exercice). Focus sur les impacts de la crise COVID-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie, 8 juillet 2020 : <https://www.iweps.be/publication/indice-de-situation-sociale-de-wallonie-iss-7e-exercice-focus-impacts-de-crise-covid-19-conditions-de-vie-inegalites-sociales-wallonie/>

Équipes populaires, Le quotidien bouleversé, Revue Contrastes n° 198, mai-juin 2020 : <http://www.equipespopulaires.be/wp-content/uploads/2020/06/c5-20-leger.pdf>

RTBF, Le COVID-19 fragilise aussi les familles à la corde : <https://www.rtbef.be/info/belgique/>

[detail_le-covid-19-fragilise-aussi-les-familles-a-la-corde?id=10485766](https://www.rtbef.be/info/belgique/detail_le-covid-19-fragilise-aussi-les-familles-a-la-corde?id=10485766)

Nouveaux outils de Culture et Santé :

un fichier d'animation "COVID-19 : S'exprimer et échanger sur les impacts et imbrications de l'épidémie" (nom temporaire) et un kit "Enjeux Santé : les déterminants de santé sous la loupe".

Aborder la question du vécu du confinement avec des publics en situation précaire : guide destiné aux professionnels et bénévoles accompagnant des publics en situation de précarité en contexte d'épidémie, qui propose une approche positive et valorisante centrée sur la personne perçue sous l'angle de ses potentialités. https://irepsbretagne.fr/IMG/pdf/conducteurs_deconfinement_precaire.pdf

Peut-on rire de Toux ?

Les illustrations de ce numéro de l'Essor sont tirées du livre de Vincent RIF "Peut-on rire de toux ?" paru en août dernier aux éditions Kennes. Vincent RIF illustre régulièrement les pages de l'Essor. Pendant le confinement et ces temps anxieux de pandémie, Vincent Rif, illustrateur de profession (et humoriste de tempérament) s'est autorisé à rire de tout ! Confiné comme tout le monde, sa devise pourrait être : quand la marmite est sur le point d'exploser, il faut soulever le couvercle !

"Peut-on rire de toux ?" est en quelque sorte un livre de thérapie par le rire, afin de ne pas être au bout du rouleau quand le PQ vient à manquer...

Peut-on rire de toux ? - éditions Kennes - 8 euros

Pour découvrir les dessins de Vincent RIF :

www.vincentrif.com ou son compte Instagram @vincentrif





Les cinq fédérations membres de l'Interfédération des CISP sont :

**ACFI BY UNESSA Action
Coordonnée de Formation
et d'Insertion**

www.acfi.be tél. 02/640.44.07

**AID Actions Intégrées
de Développement**

www.aid-com.be
tél. 02/246.38.61 (62 ou 65)

**ALEAP Association Libre
d'Entreprises d'Apprentissage
Professionnel**

www.aleap.be
tél. 081/24.01.90

**CAIPS Concertation
des Ateliers d'Insertion
Professionnelle et Sociale**

www.caips.be tél. 04/337.89.64

Lire et Écrire Wallonie

www.lire-et-ecrire.be
tél. 081/24.25.00

Le Comité de rédaction

Salima AMJAHAD, Bernard ANTOINE, Justine DUCHESNE, Véronique DUPONT, Véronique KINET, Céline LAMBEAU, Anne-Hélène LULLING, Françoise ROBERT, Sébastien VAN NECK, Muriel WILQUET, Inès WILMET

Secrétaire de rédaction

Véronique Kinet 081/74.32.00
secretariat@interfede.be

Rédactrice en chef

Véronique DUPONT

**Ont contribué à la rédaction
des articles**

Frédéric ANDRIEN, Cultures& Santé, Sandrine DE RIDDER, Liliane LEBON, Lire et écrire Brabant Wallon, Frédéric WINKIN

Illustrations

Vincent RIF

Crédit photos

Françoise ROBERT, La Ferme de Froidmont, Gavroche, AID-Formation, Le Coudmain, Cap Terre, Mode d'emploi BW, Lire et écrire Brabant Wallon.

Éditrice photos

Françoise ROBERT

L'essor

L'essor de l'Interfédé :
**La revue trimestrielle
du secteur de l'insertion
socioprofessionnelle**

Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél.: 081/74 32 00
Fax : 081/74 81 24
secretariat@interfede.be

Mise en page :
Olagil
www.olagil.be

Les données diffusées pourront
être reproduites par tout
utilisateur qui sera tenu
d'en indiquer la source.

Interfédération des CISP asbl
ACFI BY UNESSA • AID • ALEAP •
CAIPS • Lire et Ecrire Wallonie

Numéro d'entreprise :
BE 0439.244.011
N° de compte :
BE 60 0013 2078 8170



**L'interfédé
CISP**

www.interfede.be

*Interfédération
des Centres d'insertion
socioprofessionnelle
ASBL*

FSE



UNION EUROPEENNE



Wallonie

LE FONDS SOCIAL EUROPEEN ET LA WALLONIE
INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

Avec le soutien de la Wallonie
et du Fonds social européen