



UNIVERSITÉ
POPULAIRE
D'ANDERLECHT

GARDER LE
CONTACT AVEC LES
PUBLICS EN
PÉRIODE COVID :
TOUR DES
STRATÉGIES
ASSOCIATIVES

ANALYSE // NOVEMBRE 2021

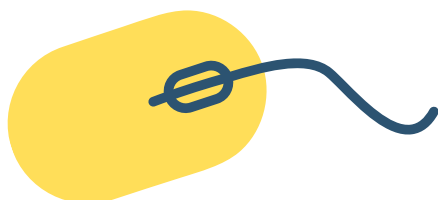
GARDER LE CONTACT AVEC LES PUBLICS EN PÉRIODE COVID : TOUR DES STRATÉGIES ASSOCIATIVES

La pandémie a bouleversé la poursuite des missions du secteur associatif bruxellois. À l'UPA, l'impératif des contacts par l'intermédiaire d'un écran a mis au défi notre mission principale : l'émancipation citoyenne. Comment créer des liens sociaux, s'exprimer sans hiérarchisation ou échanger des compétences derrière une interface numérique ? Comment ne pas renforcer la fracture numérique en milieu populaire alors que la crise sanitaire semble avoir poussé dans le dos la dématérialisation des services ? Pour nourrir nos réflexions La Mauvaise Herbe a rencontré Élise, formatrice Français Langue Etrangère (FLE) à l'UPA, Simon, coordinateur de la Barricade, et enfin, Stéphanie, formatrice FLE, et Abdeslam, formateur informatique, travaillant chez Infor-Femmes. Ensemble, nous avons discuté des stratégies et des adaptations de nos associations face au numérique, depuis le début de la crise sanitaire.

Zoé Georgoutsos
étudiante en sciences politiques à l'ULB et stagiaire à l'UPA

Les missions de l'UPA sont l'émancipation citoyenne, l'accès aux savoirs et savoir-faire, l'échange de compétences et de connaissances et la participation de toutes et tous à la construction collective d'une société plus juste et plus égalitaire. Mais poursuivre ces missions en distanciel fut d'autant plus difficile en ce qu'une majorité des publics, qui sont principalement des habitant-es de Anderlecht, est en situation de fracture numérique dans les trois dimensions qu'elle comporte : financière, de compétence et d'adhésion.

Infor-Femmes est implanté depuis 20 ans à Cureghem, non loin de l'UPA, et mène des actions dans trois secteurs : la cohésion sociale (alphabétisation, cours de français langue étrangère, initiation au numérique), l'éducation permanente (éducation aux médias, soutien à la parentalité) et l'insertion socio-professionnelle (pré-formation d'aide aux personnes). Ces activités se font, majoritairement, avec un public féminin, âgé de 22 à 70 ans. Des personnes précarisées d'origines étrangères, souvent mères, habitant-es d'Anderlecht ou des communes limitrophes.



Pour mettre en œuvre sa mission, démocratiser l'accès à l'éducation spécifiquement pour les publics issus des milieux populaires, la Barricade a développé trois axes : l'alphabétisation et l'apprentissage du français, le soutien scolaire et l'éducation permanente. Le public adulte de la Barricade, qui suit les cours et les ateliers parentalité, bien-être ou citoyen, est majoritairement précarisé, sans emploi, issu de l'immigration et résidant dans le quartier Chaussée de Haecht à Saint-Josse-ten-Noode, Bruxelles ou Schaerbeek.

MAINTENIR UNE PROXIMITÉ MALGRÉ LA DISTANCE

Que ce soit à l'UPA, chez Infor-Femmes ou à la Barricade, la priorité, depuis le début de la crise sanitaire, était la même : maintenir un lien avec les publics.

.....

Élise : « La position de l'équipe pédagogique de l'UPA pendant ce confinement était de porter - encore plus en cette période - les objectifs d'éducation permanente, de cohésion sociale et d'accès aux savoirs et savoir-faire pour toutes et tous, ainsi que de maintenir un contact quasi quotidien avec la langue française. »

.....

D'emblée, il s'est avéré qu'un mode de fonctionnement via smartphone serait plus accessible : la majorité des apprenant·es ne disposant pas d'un ordinateur. Les trois associations eurent recours à la messagerie « Whatsapp ». Celle-ci permet de continuer à pratiquer le français via divers formats, écrit, oral et écoute, et fait en sorte que les apprenant·es ne perdent pas leurs acquis par manque de pratique.

Surtout, la messagerie permet le maintien d'un contact quotidien entre apprenant·es et formateur·trices. Cette configuration particulière, où les apprenant·es et le ou la formateur·trice étaient hors de la classe, dans leur sphère intime, a pu rapprocher le groupe et créer une autre forme de proximité malgré la distance. D'ailleurs, à l'UPA, Infor-Femmes et à la Barricade les groupes Whatsapp se sont pérennisés tant ils facilitent la communication et permettent aux apprenant·es de continuer à échanger en dehors de la classe. Cependant, ce type de configuration appelle à la prudence. Parmi les apprenant·es, la messagerie a pu être jugée envahissante. Certain·es ont même préféré quitter les groupes Whatsapp et échanger avec la ou le formateur·trice par message individuel. Par ailleurs, des formateur·trices mettent en garde contre la portée individualisante du dispositif. La communication par Whatsapp individualise la relation à la personne référente plutôt qu'au service et à l'association.

TRAVAILLER AVEC LE NUMÉRIQUE

La crise sanitaire a surtout été l'occasion de ré-imaginer la place du numérique dans la poursuite des activités associatives. Puisqu'il est devenu impossible de faire sans, les travailleuses et les travailleurs de l'associatif réfléchissent à comment fonctionner avec le numérique. Pour s'adapter aux mesures sanitaires, l'UPA a créé et diffusé des capsules vidéos à destination de ses publics. Chez les adultes, le format audio a suscité l'enthousiasme des apprenant·es.

.....

Simon : « Tout ce qui était plateforme de visio-conférence était impensable avec des publics concernés au premier plan par la fracture numérique. »

.....

À la Barricade, la formatrice en alphabétisation fait désormais ses dictées par courriel. Sous cette forme, l'exercice permet conjointement de pratiquer l'écrit en français, de taper sur un clavier et d'envoyer un courriel. Pour pratiquer le français à l'oral, les apprenant-es utilisent l'outil radio. De cette manière, ils et elles utilisent des enregistreurs et se familiarisent avec le montage. De son côté, Infor-Femmes a mis sur pied un blog [1] sur lequel sont publiés des vidéos et écrits des apprenant-es.

Cependant, cette reconfiguration a augmenté la charge de travail des salarié-es de l'associatif.

.....
Élise : « À distance le métier n'est pas le même. Ce n'est ni la même dynamique, ni le même travail. »

Pendant les confinements, Stéphanie a organisé des tables de conversations en ligne.

.....
Stéphanie : « C'est un exercice très fatiguant. Malgré le soutien d'Abdeslam pour l'informatique, il y a toujours des imprévus. »

Travailler avec le numérique requiert d'adopter une vision d'ensemble. Chez Infor-Femmes, Stéphanie et Abdeslam songent à co-animer des ateliers FLE-informatique. Par exemple, plutôt que de travailler de manière isolée les formalités écrites d'une prise de rendez-vous en FLE puis, en Informatique, les formalités techniques d'une prise de rendez-vous en ligne, les formateur.trices souhaiteraient faire des ponts dans leurs apprentissages.

[1] <https://inforfemmes.be/blog/>

[2] Le terme *illectronisme* est une application du concept d'illettrisme à l'informatique. Il désigne une situation dans laquelle une personne est dans l'incapacité d'utiliser un appareil numérique parce qu'elle n'est pas en possession des connaissances requises pour son fonctionnement.

DES ATELIERS INFORMATIQUES

À l'UPA, l'atelier hebdomadaire TIC, animé par des bénévoles, est un « coup de pouce » en informatique pour le public adulte. Ce cours d'Informatique a été pensé à la suite d'un double constat : d'une part, l'utilisation croissante du numérique dans notre vie quotidienne qui s'est fortement accentuée suite à l'épidémie de COVID, et d'autre part, l'usage croissant du smartphone pour effectuer la majorité des démarches, remplaçant de plus en plus celui de l'ordinateur. Lors de ces modules d'informatique, l'UPA intervient principalement sur la combinaison de la fracture de compétence (« Par où commencer pour me former à l'utilisation de telle ou telle fonction, de tel matériel ? ») et de la fracture d'adhésion (« Je ne comprends pas à quoi me servirait la maîtrise de ce logiciel »). Le temps d'un cours, en moyenne cinq apprenant-es reçoivent une aide individuelle et réalisent ensuite des exercices de révision, individuels ou collectifs, pour développer leur autonomie numérique.

Abdeslam, formateur informatique à Infor-Femmes, dispense aussi des ateliers en remédiation informatique.

.....
Abdeslam : « Nous destinons cet atelier à des personnes qui n'ont rien en informatique, il faut partir de zéro pour remédier à l'illectronisme [2]. »

Pour faire connaître l'atelier, Abdeslam est allé en parler dans le quartier, à la mosquée et dans les magasins. En moyenne, l'atelier accueille six personnes pour permettre à Abdeslam d'aider chaque personne individuellement. Depuis un an et demi, les ateliers ont beaucoup évolué.

Au début Abdeslam faisait de l'individuel, il soutenait les premières approches du numérique pour les apprenant-es en FLE et alphabétisation. Avec l'assouplissement des mesures sanitaires, il reçoit maintenant des groupes.

À la Barricade, les ateliers existaient avant le COVID mais ils répondaient uniquement à des demandes individuelles et techniques. Plus récemment, l'association achève l'aménagement de son local informatique, ouvert aux adultes et aux enfants du soutien scolaire.

DÉPASSER LE VOLET TECHNIQUE

Pour aller au-delà d'une réponse individuelle à la vulnérabilité numérique, Infor-Femmes et la Barricade animent également des ateliers d'éducation aux médias et des cafés citoyens au cours desquels les publics questionnent leur rapport au numérique. Pour Abdeslam, certes, répondre à des besoins spontanés est essentiel mais une réponse parcellaire ne permet pas l'autonomie numérique. Par l'éducation aux médias, il espère transmettre une attitude globale et critique vis-à-vis du numérique. L'objectif de l'atelier est de permettre aux apprenant-es d'avoir une posture active, d'être acteur-trice du numérique. Stéphanie et Abdeslam remarquent d'ailleurs l'abondance des outils disponibles pour nourrir une culture numérique critique.

.....

Stéphanie : « Tous les acteurs de l'associatif proposent de chouettes ressources, je nous sens très accompagnés, tout le monde s'est rendu compte que c'était une urgence. »

.....

Simon nous explique que l'objectif des cafés citoyens à la Barricade est d'échanger avec les publics sur leur rapport au numérique. L'idée est de se saisir des problématiques communes à plusieurs personnes pour ensuite penser des solutions collectives. D'ailleurs les sujets abordés ne sont pas le fait exclusif des personnes précarisées, les formatrices et formateurs se retrouvent aussi dans ce que les participant-es partagent. L'interpellation, à travers un « fanzine » ou l'outil radio, est une première étape dans la recherche de solutions collectives. Les formatrices vont découvrir des endroits et des personnes, EPN, informaticien-ne public, reconditionnement de matériel informatique, qui, dans le contexte communautaire et local peuvent apporter des solutions. L'objectif est de créer des ponts entre les apprenant-es et les ressources qui existent dans leurs environnements et qui apportent des réponses concrètes. Bien évidemment les solutions ne sont pas existantes pour tous les problèmes. Dans ces cas-là, il faut faire remonter au niveau du grand public et du politique ces préoccupations, ces réalités doivent être visibles.

LA PLACE DU RESSENTI

Parce que les publics témoignent d'une méfiance à l'égard du numérique, il est essentiel que les structures d'accompagnement en milieu populaire instaurent une relation de confiance. Il arrive par exemple, que pendant les ateliers informatiques, les formateur-trices aient accès aux données privées des apprenant-es : informations bancaires et administratives, itsme, messageries. Il importe alors que les apprenant-es se sentent en confiance pour demander de l'aide sans craindre que les formateur-trices soient invasif-ves.

.....

Abdeslam : « Moi je prends mes distances, j'explique la démarche puis je me retire. Ensuite je reste disponible pour résoudre les éventuels problèmes. »

.....

Un lien et un lieu de confiance permettent aux apprenant·es de s'exprimer sincèrement. Parce que le rapport au numérique génère de l'anxiété, Stéphanie et Simon rappellent le besoin de réserver un temps pour partager son ressenti.

.....

Simon : « Nous sommes face à des personnes qui n'ont plus de contrôle, on ne mesure pas toujours bien ce que cela représente comme impact en terme de confiance en soi. L'exclusion numérique produit des effets dramatiques sur l'estime de soi et la volonté de s'investir. Nous constatons une forme de gêne voire de honte qui s'installe dans notre public qui se sent défaillant et dépendant et surtout fatigué de ne pas comprendre un langage qu'on leur impose. »

.....

Tous deux remarquent que les publics sont réellement preneurs et se saisissent de ces espaces-temps.



UNE DOUBLE FRACTURE NUMÉRIQUE EN MILIEU POPULAIRE

.....

Stéphanie : « Avec le numérique, il y a deux soucis : le numérique et le français, les deux se conjuguent. »

.....

Pour les publics populaires, deux facteurs semblent creuser davantage les inégalités auxquelles ils sont déjà exposés : le sous-équipement en matériel informatique mais aussi la non-maîtrise de la langue française. Pour lutter contre la vulnérabilité numérique de leurs publics, les associations doivent agir sur ces deux paramètres. Pendant les confinements, pour pallier le sous-équipement, l'UPA a mis à disposition des ordinateurs et est intervenue financièrement dans l'installation d'une connexion internet. Pour surmonter la barrière de la langue, nous avons activé les réseaux de bénévoles pour trouver des personnes capables de communiquer avec les parents dans une langue avec laquelle ils et elles étaient à l'aise. Cela étant dit, certaines technologies peuvent être porteuses de solutions.

.....

Élise : « L'informatique ne doit pas forcément être un obstacle. Certains outils, comme la traduction instantanée, par exemple, facilitent la compréhension même quand tu ne maîtrises pas la langue. »

.....

LE DANGER DU TOUT AU NUMÉRIQUE

Ce que le COVID a accéléré, c'est la dématérialisation des services d'intérêts généraux. Face à cette dynamique, nous sommes tous·tes des potentiel·les éloigné·es du numérique. La digitalisation est handicapante pour une fraction croissante de la société. L'associatif a un rôle d'accompagnement considérable pour les exclu·es du numérique.

Régulièrement, les apprenant·es demandent à Élise de l'aide pour effectuer des démarches administratives.

.....

Simon : « Le constat que nous faisons, c'est que le tout numérique exclut automatiquement les publics qui ne sont pas alphabétisés ou qui ne maîtrisent pas le français. Or, le souci, c'est que la fracture numérique vient se superposer aux autres fractures sociales. Rendre exclusif le numérique pour entrer en communication avec tous les services, c'est enfoncer encore plus toutes les populations qui peinent déjà à s'en sortir. »

.....

Quand bien même le soutien à l'usage du numérique n'est pas la mission de base des trois associations, il n'est plus possible de faire sans.

.....

Abdeslam : « On est aujourd'hui dans un biotope numérique, s'isoler du numérique, c'est se retrouver sur une île perdue. Notre public évolue dans ce monde avec nous, nous devons prendre le train en marche et accompagner les apprenant·es dans leurs utilisations pratiques et critiques du numérique. »

.....

Heureusement, depuis le début de la pandémie, Stéphanie remarque que les secteurs de l'éducation permanente et de cohésion sociale jouissent d'une certaine liberté de fonctionner.

.....

Stéphanie : « Depuis le premier confinement, on fait tout ce que l'on peut pour continuer de remplir nos missions et je trouve qu'au niveau administratif, on nous laisse assez tranquilles. Ça nous permet vraiment de nous adapter et de prévoir des nouvelles activités. »

.....

INTERPELLER LE POLITIQUE

.....

Simon : « Ce que l'on constate c'est que la réalité des fractures numériques est connue par les secteurs proches des publics concernés. Mais notre rôle maintenant c'est de faire connaître cette réalité en dehors de l'associatif. C'est l'avantage de la situation actuelle, tout le monde est un peu dépassé par le numérique et donc plus à même d'entendre que pour les publics en alphabétisation, en apprentissage du français et précaires, c'est encore moins évident. Notre travail maintenant, c'est de faire remonter ces réalités de terrain vers le grand public et le politique. »

.....



Le pôle *Production & Conservation des savoirs* de l'UPA - dans lequel s'inscrit la présente analyse - concerne les savoirs produits, diffusés et conservés à l'UPA, et consiste principalement en nos activités de recherche (études, analyses...), notre revue *La Mauvaise Herbe* et nos événements de type conférences et débats. À l'UPA, la production et conservation de savoirs s'entend comme l'aboutissement d'un travail émergent de l'interaction avec différents acteurs et réalités de terrain, en réponse aux questions qui s'y posent, aux pistes de réflexion qui s'en dégagent, avec l'apport des connaissances et expériences accumulées par chacun·e au cours de sa vie.



RUE LAMBERT CRICKX, 19
1070 BRUXELLES
T. 02 380 92 27

INFO@UPA.BRUSSELS

WWW.UNIVERSITEPOPULAIREDANDERLECHT.BE