

Le présent document rend compte d'une analyse globale des éléments issus du travail en ateliers, sur les difficultés et les réponses apportées face à la crise. Plusieurs thématiques ont été identifiées et sont reprises ci-dessous sur la base de l'ensemble des réponses apportées.

CONTRAINTES SANITAIRES



Le contexte de crise sanitaire a obligé un grand nombre de structures à fermer leurs locaux. D'autres structures ont été contraintes à annuler leur action car les locaux n'étaient plus accessibles (locaux municipaux). Parfois c'est l'accueil du public qui n'était plus possible car les locaux ne permettaient pas une adaptation aux consignes sanitaires (distanciation). Les contraintes, comme le port du masque, gênent les interactions et entraînent notamment des difficultés en terme d'apprentissage de la langue. La mobilisation des moyens humains en interne des structures a également posé des difficultés, du fait de bénévoles âgés (donc moins disponibles compte tenu du contexte).

Finalement aucune structure n'a poursuivi son activité en l'état. Certaines l'ont suspendue, d'autres l'ont poursuivie à distance, par téléphone ou par d'autres supports.

Dans ce contexte, un certain nombre de structures ont adapté les actions menées. Pour certaines, les actions individuelles ont remplacé les actions collectives. Pour d'autres, les actions collectives se sont poursuivies mais en limitant le nombre de participants-es. Dans tous les cas, les structures ont dû s'adapter pour mettre en place des modalités de travail (visant à maintenir le lien) différentes.

Les démarches mises en œuvre pour établir le contact demandant plus de temps, le choix a été fait, au niveau de certaines structures, de centrer l'action sur les publics les plus fragiles. Cette réorientation a parfois été souhaitée par le financeur.

Pour information :

Ensemble des post 'It rendant compte des difficultés rencontrées (éléments issus du travail en ateliers)

- Fermeture des locaux
- Accès aux locaux (notamment fermeture des médiathèques)
- Nos locaux n'ont pas pu accueillir les publics et nos bénévoles âgés n'ont pu intervenir en direct
- Nous gérons un CLAS donc accueil d'enfants et les contraintes sanitaires sont très énergivores
- Vulnérabilité accrue des publics à héberger en période de confinement
- Suspension des cours FLE au CSC
- Distanciation entre les participants insuffisante
- Fermeture des locaux
- Port du masque (difficulté pour l'apprentissage de la langue)
- Problèmes de locaux pas adaptés aux normes sanitaires pour nombre d'associations

- Bénévoles non disponibles
- Pas d'accès aux locaux
- Arrêt des ateliers en présentiel
- Fermeture des locaux municipaux
- Fermeture des locaux
- Interruption des cours de français + animations collectives
- Fermeture des groupes de français dès le confinement
- Des locaux adaptés (taille)
- Logement en cohabitation : peur de la maladie

Ensemble des post 'It rendant compte des réponses apportées (éléments issus du travail en ateliers)

- Accompagnement individuel. Impossibilité du travail en groupe
- Accès sur rendez-vous (téléphonique, présentiel ou via Skype ...)
- Poursuite de la formation pour public Pôle emploi à distance
- Cours en distanciel
- L'action a été repensée au TJP car le CS du Neuhof était trop fragilisé par la pandémie en mars, en mai mais ...
- Notre action a été complètement revue avec la pandémie car initialement nous aurions dû venir
- Cours en plus petits groupes

GESTION DES PUBLICS



Au niveau de la gestion des publics, les réponses apportées font état de la difficulté à garder le lien avec les publics, comme d'ailleurs pour partie avec les bénévoles de la structure (acteurs importants dans la mise en œuvre des actions, notamment dans le cadre de l'apprentissage de la langue). L'enjeu a été dans ce contexte, et dans l'urgence, d'inventer des modes d'intervention à distance. Face à des réalités différentes (en termes de locaux, de moyens humains, d'actions menées, de publics, de contexte géographique...) les réponses apportées sont très différentes. Elles rendent compte de la capacité à faire évoluer les cadres d'action pour répondre aux enjeux et continuer à apporter des réponses aux publics. Certaines structures ont poursuivi leur action, en l'adaptant aux contraintes. Les structures ont également fait état des difficultés rencontrées par les publics eux-mêmes. L'éloignement n'a pas toujours permis de venir assister ? /participer ? aux actions mais aussi, et plus souvent, la peur face à la pandémie.

Pour information :

Ensemble des post 'It rendant compte des difficultés rencontrées (éléments issus du travail en ateliers)

- Nos locaux installés dans une structure municipale sont fermés au public.
- Local pour mes interventions FLE fermé. J'aurais bien aimé pouvoir utiliser le tableau blanc
- Public très dispersé sur le département, activités bénévoles et salariés suspendues depuis début novembre
- Les cours de langue posent le problème du présentiel. Une dizaine de groupes fonctionne au ralenti, par Skype, téléphone ou présentiel d'1 ou 2 apprenants
- Crise Mars/Mai : beaucoup d'absences dans les structures (covid, raisons de familles)
- Adéquation entre hébergements disponibles (logement famille) et Evolution des publics (plus de personnes isolées)
- Difficulté de maintenir les liens avec les bénévoles et les apprenants
- Difficulté à poursuivre les formations à distance

Ensemble des post 'It rendant compte des réponses apportées (éléments issus du travail en ateliers)

- Nous avons un appartement social pour l'accueil, donc rendez-vous possible ainsi que des appels téléphoniques possibles
- Poursuite de l'accueil des demandeurs d'asile en guichet unique et en rdv, malgré le confinement
- Identification et lien de confiance a pu s'installer avec le public
- Le public nous sollicite moins
- La peur d'aller dans un lieu avec d'autres personnes susceptibles d'être positives
- Difficultés liées aux obligations familiales pour les cours en ligne
- Difficultés pour les animateurs bénévoles de maîtriser les outils numériques
- Télétravail donc pas d'accès direct au public
- Rendez-vous individuels uniquement
- Avec nos partenaires, le TJP et Tôt ou t'Art, nous avons pu sensibiliser le public. La compagnie Gazelle est venue fin octobre avec des apprenants d'Ile de France, 2 familles et nous avons travaillé avec un groupe de 12 personnes majoritairement albanaises.
- Envoi des contenus pédagogiques sur les thématiques de recherche d'emploi, mais aussi de FLE ou de projets découverte de métiers
- Relation de confiance entre personnes et entre les groupes avant le confinement, liée à la peur de la Covid
- Fermeture des administrations, CSC, autres lieux
- Public diffus : pas accès

NUMERIQUE



Très vite, l'enjeu, dans un contexte de confinement, a consisté dans le recours au numérique (visio, internet...). Dans le cadre des actions relevant du domaine de l'intégration comme dans d'autres domaines, plusieurs limites sont apparues tant pour les salariés des structures qu'au niveau des publics. La première limite est celle de l'absence de matériel adéquat ou de moyens de connexion, la seconde est celle des usages du numérique. Si le premier obstacle peut être réglé par l'achat du matériel (sachant que nombre de financeurs se sont mobilisés dans cette perspective), la question des usages est beaucoup plus complexe et demande du temps (formation nécessaire). Les publics primo-arrivants sont encore plus concernés que d'autres en raison, pour beaucoup d'entre eux, de leur non-maitrise de la langue française.

Le manque d'équipement des équipes, et plus encore des bénévoles, est également un enjeu à prendre en compte, tout comme d'ailleurs le développement de formations aux usages professionnels du numérique. La nécessité t de repenser les actions en mode numérique est également apparue.

Plusieurs acteurs ont pu mettre en avant la pertinence des outils numériques mis en place (applications dédiées, recours à la visio-conférence, outils d'animation...), il y a certainement un enjeu à mieux les faire connaître et à partager les expertises développées par les uns et les autres dans le cadre de l'adaptation des actions au numérique.

Parmi les réponses à apporter la nécessité de réaliser un état des lieux sur le numérique a également été évoquée.

Pour information :

Ensemble des post 'It rendant compte des difficultés rencontrées (éléments issus du travail en ateliers)

- Lien numérique avec les publics impossible : pas d'équipement ou pas suffisamment de connexion
- Des interventions compliquées en distanciel surtout pour les apprenants n'ayant que le téléphone
- Accessibilité au matériel et à une connexion wifi pour le public
- Don de matériel numérique non utilisable en l'état : comment faire ? Pas d'Emmaüs connect sur le territoire du Grand Nancy
- Chronophage. Pertes de liens. Moins efficace
- Manque de formation à l'accès du numérique pour les usagers mais également les bénévoles qui donnent des cours
- Difficultés pour maintenir les cours de FLE à distance
- Difficulté de « convertir » les bénévoles aux cours de FLE à distance
- Fracture numérique : difficulté d'utilisation de certains outils
- Fracture numérique : âge du public
- Problème numérique avec les apprenants
- Pas de matériel informatique : les personnes ne sont que sur téléphone
- Les cours en ligne sont inadaptés pour les plus en difficulté, grands débutants, primo-arrivants qui ont besoin d'avoir un peu de chaleur humaine en priorité
- Toutes les personnes ne sont pas, ou mal, connectées
- Pas d'accès internet pour les publics dans la structure
- Matériel insuffisant pour le télétravail
- Taux d'équipement numérique du public
- Nécessité d'avoir des formations pour la maîtrise des logiciels visio
- Apprenants, même jeunes, non adeptes de l'apprentissage à distance
- Nécessaire formation des différents acteurs (public, bénévoles, professionnels) aux nouvelles technologies
- Des publics pas forcément équipés ou ne maîtrisant pas les applications dans le cas d'un équipement
- Fracture numérique pour les bénévoles : pas de maintien possible
- Fracture numérique importante, difficulté de mettre des cours à distance
- Fracture numérique
- Maîtrise et accès des usagers

Ensemble des post 'It rendant compte des réponses apportées (éléments issus du travail en ateliers)

- Les apprenants aiment beaucoup les applications « Happy FLE » et « J'apprends »
- Essai d'apprentissage du français par WhatsApp, téléphone ... GARDER LE CONTACT
- Appropriation de nouveaux médias. Développement de compétences.
- Mise en place de cours de FLE à distance (zoom)
- Mise en place d'un journal hebdomadaire
- Utilisation outils via smartphone (WhatsApp)
- Etat des lieux du numérique des apprenants
- Nous avons mis en place des outils permettant de travailler à distance avec les allophones durant les confinements. Ils leur sont devenus essentiels et nous les avons mis à disposition aussi pendant les périodes de vacances
- La compagnie Gazelle intervient dans le cadre de l'action nationale Tour du Monde sors la langue de tes poches, des ateliers de pratiques artistiques au service de l'apprentissage de la langue. C'était un premier rendez-vous, retour en 2021
- Nouvelle pratique d'apprentissage avec niveau avancé intéressant
- Découverte de nouveaux outils numériques
- Formation en visioconférence

- Les outils de travaux à distance (téléphone et vidéos jeux mises à dispo). Les apprenants nous ont confié : sans vous, on n'aurait pas parlé français
- Formation à l'utilisation du WhatsApp pour l'enseignement à distance
- Équipement public progressif
- Développement des moyens à distance
- Utilisation de groupe WhatsApp pour certains

DIMENSIONS LIEES A LA STRUCTURE



Les structures ont été confrontées à une baisse d'intervenants bénévoles, car une partie d'entre eux craignaient pour leur santé (compte tenu de leur âge notamment) mais aussi plus globalement en raison des contraintes sanitaires. Les structures font également état d'une gestion difficile au niveau des salariés de la structure (maladie, activité réduite pour gestion familiale...).

Certaines structures ont profité de cette période pour revoir leur fonctionnement et faire évoluer les contenus de leurs actions (formation...).

De manière transversale, les structures ont fait état d'un soutien financier de la part des financeurs fort pendant cette période.

Par ailleurs, les structures ont été amenées à mettre en avant leurs inquiétudes concernant certaines situations intrafamiliales (violences conjugales) et sur le développement des problèmes psychologiques liés au confinement et des difficultés de santé mentale.

Pour information :

Ensemble des post'it rendant compte des difficultés rencontrées (éléments issus du travail en ateliers)

- Moins d'intervenants bénévoles : se mettent en retrait / peur du numérique
- La gestion des ressources humaines salariées et bénévoles
- Pas de financement de poste temps plein
- Bénévoles âgés
- Gestion des personnes testées positives
- Beaucoup de formations de formateurs annulées

Ensemble des post'it rendant compte des réponses apportées (éléments issus du travail en ateliers)

- Le confinement a permis à l'association de se restructurer pour plus d'efficacité
- La réactivité de l'équipe pédagogique pour imaginer une continuité pédagogique à distance
- Pas de souci de financement (cette année, nouveau partenariat avec structures d'hébergement). Attente déconfinement pour action
- Développement de la formation à distance