

Pendant la crise sanitaire, comment garder le contact avec les familles ?

Par Mélody NENZI, Directrice pédagogique des Amis d'Aladdin



« Les Amis d'Aladdin » a été fondée par 3 ASBL actives dans le secteur de la formation et été l'insertion socio-professionnelle des femmes (GAFFI, COBEFF et Maison de quartier d'Helmet). Cette association propose un accueil quotidien d'enfants de 0 à 3 ans dont les parents sont en insertion sociale et/ou professionnelle, un accueil extrascolaire d'enfants de 2,5 à 6 ans pour toutes les familles, des actions communautaires pour les parents et les habitants du quartier nord de Schaerbeek, ainsi qu'une action de soutien scolaire pour les élèves jusqu'à 12 ans habitant dans le quartier nord. S'adressant à des familles dont la situation sociale et professionnelle est caractérisée par une série de phénomènes d'exclusion, les Amis d'Aladdin mènent leurs actions dans un esprit de développement communautaire, interculturel et intergénérationnel. Mais avant tout, ils veulent soutenir les parents dans leur parcours d'insertion et renforcer l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

Depuis le début de la crise sanitaire, nous avons multiplié les actions et les canaux pour communiquer avec les familles.

Entre le 17 mars et le 18 mai 2020, toutes les activités habituelles ont été annulées et nous n'avons pas accueillis de public dans notre ASBL. Nous nous sommes adaptés pour maintenir le contact et le lien avec nos différents publics.

Pendant le confinement, les constats et situations vécues par les familles :

Très peu d'enfants qui fréquentent nos activités sont équipés d'ordinateurs ou de tablettes. Pour communiquer avec les familles, nous utilisons uniquement les téléphones. Certaines familles n'ont pas d'accès à internet depuis leur GSM, ou ne maîtrisent pas assez bien les outils numériques ou le français. Aussi une grande part de nos animations ne peut être suivies par tous les enfants présents aux activités que nous proposons habituellement. Le seul contact que nous avons avec ces familles est l'appel téléphonique, le porte à porte et le courrier. Certains enfants ne sont jamais sortis de chez eux entre le 17 mars et le 18 mai.

Au niveau des enfants ?

- Pour certains enfants, un besoin de socialisation extérieur à la famille : réponse rapide sur les groupes WhatsApp, participation aux activités, défis, demande de livres et jeux à prêter, ...
- Pour d'autres, un repli sur la famille et un décalage avec le rythme extérieur : heures de sommeil décalées par rapport au rythme scolaire, peur de sortir, aucun contact avec la langue française, ...

Au niveau des parents ?

- Augmentation de la précarité économique et isolement social des familles
- Sentiment d'insécurité à sortir de chez soi, à cause du risque sanitaire et aussi à cause de la peur de la répression policière
- Non compréhension des consignes à suivre
- Difficultés des parents à trouver des activités pour leurs enfants, dans un espace restreint et sur le long terme. Beaucoup de parents nous disent que c'est long, difficile, qu'ils ne savent plus quoi faire avec leurs enfants

Au niveau des écoles des enfants et des jeunes ?

- Pour les enfants qui fréquentent la maternelle, les enseignants proposent peu d'activités ou de communications aux enfants
- Pour les familles qui ne maîtrisent pas le français ou qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies (application, mail, internet) : aucun contact de l'école, aucune information. Le sentiment des familles est d'être abandonnées par les institutions sociales dont l'école.
- Pour beaucoup de familles les enjeux scolaires ne sont pas toujours prioritaires dans ce contexte. La santé, l'économique, le travail, l'activité sociale sont leurs premières questions quand on les appelle.

Nous avons repéré plusieurs besoins dans le chef des familles, auxquels nous tentons de répondre, de manières très partielles par nos activités à distance et par la réouverture des ateliers :

- Besoin d'informations et d'être rassuré
- Besoin de liens sociaux, de reconnaissance
- Besoin d'activités pour les enfants, de socialisation
- Besoin de communication avec les écoles et autres structures sociales

Pendant le confinement, les activités « à distance » :

Pour maintenir le lien social avec le public en confinement, nous avons proposé plusieurs activités « à distance » :

- Appels réguliers de toutes les familles
- Groupe de discussions WhatsApp avec les parents, en lien avec notre projet d'éducation permanente
- Histoires, défis artistiques, chansons, activités en photo et vidéo diffusées sur WhatsApp et Messenger
- Co-création avec l'asbl [Liens de Quartier Petite Enfance \(LQPE\)](#) d'un site internet proposant des activités aux familles et des ressources pour les parents
- Envoi aux familles du quartier par la poste ou livraison en porte à porte distribué à vélo, d'un colis contenant du papier, des pastels, des crayons, des idées d'activités, de jeux (histoires, chansons, bricolages, ...) à proposer aux enfants et des informations sur la situation sanitaire (traduites si nécessaire)
- Prêts de jeux, de livres à domicile
- Création d'un chansonnier envoyé à tous les parents d'enfants de 0 à 3 ans,
- Distribution d'activités et de coloriages par la poste ou à la porte de notre Maison d'Enfants
- Dons de masques en tissus cousus par les animatrices et des mamans volontaires
- Maintien de la friperie et d'une distribution de colis alimentaires en partenariat avec *Woningen123logements*
- Relais entre les familles non connectées, 2 écoles du quartier et les centres de formation



Pendant le confinement, nécessité du travail en réseau :

Pour rester actifs au sein du réseau, nous avons continué d'échanger nos pratiques avec les membres du Réseau Coordination Enfance (RCE) et de Badje. Ces échanges sont une vraie source d'inspiration et de réflexions.

Nous suivons les informations de la Coordination des Ecoles de Devoirs de Bruxelles et participons au forum COVID-19 organisé par la Fédération Francophone des Ecoles de Devoirs. Nous soutenons les actions et la communication de la Coalition des Parents Issus des Milieux Populaires et des Associations qui les soutiennent, notamment sur les questions d'inégalités scolaires renforcées pendant la fermeture des écoles et la situation de crise sanitaire.

Réouverture à partir du 18 mai 2020 :

A partir du 11 mai, nous souhaitons reprendre progressivement l'accueil du public dans notre ASBL, de manière limitée et en adaptant les conditions de travail et d'accueil. La semaine du 11 mai, comme il y avait une seule demande pour l'accueil d'un enfant à la crèche, nous avons reporté l'ouverture au 18 mai. Nous avons mis en place tous les protocoles sanitaires et d'hygiène et, le 18 mai, nous avons accueillis deux enfants.



Environ 50% des familles ont souhaité que leur enfant revienne dans notre ASBL pour un Atelier Langage. Ce chiffre a évolué de jour en jour, la décision étant complexe à prendre pour les familles. Les Ateliers Langage, ont donc repris progressivement à partir du 18 mai. Nous avons aménagé les locaux et les horaires pour que les ateliers de langage destinés aux enfants primo-arrivants puissent avoir lieu (dans le respect des mesures de distanciation physique).

Pour garder le contact avec les familles, nous avons utilisé plusieurs canaux de communication : courriers postaux, réseaux sociaux (Facebook, Instagram), Whatsapp, ... Les travailleurs sociaux ont appelé toutes les familles chaque semaine et ont créé avec elles des groupes Whatsapp. Les messages ont été traduits quand c'était nécessaire.

Pour les enfants restés à la maison, toutes les activités "à distance" ont été maintenues. Elles permettent de garder le lien avec le public qui craint encore de se déplacer à l'extérieur.

Pour conclure :

Nous rejoignons les revendications adressées par le DGDE et l'OEJAJ à destination du gouvernement (note de synthèse du premier Webinaire). Nous sommes très inquiets de l'impact du confinement sur la santé mentale et physique des enfants vivant dans la précarité et l'isolement sociétal.

La capacité d'adaptation et la résilience des ASBL qui, comme les amis d'Aladdin, ont poursuivi leurs missions, voire qui les ont intensifiées, dans un contexte complexe et compliqué montrent à quel point le secteur associatif est mature, investi et engagé. C'est important à souligner.

Dans ce contexte particulier, les inégalités se creusent et certains enfants se trouvent en situation dramatique !

Une fois cette crise dépassée, les pratiques innovantes développées durant ces mois de crise enrichiront nos pratiques au service du public.

LIENS pour approfondir le sujet :

- Lien vers le site : <http://www.guidesocial.be/amis.aladdin/>
- Lien vers la présentation de l'asbl les amis d'Aladdin sur le site du RCE : <https://extrascolaire-schaerbeek.be/spip.php?auteur57>
- Lien vers le site de l'asbl Liens de quartier Petite Enfance : <https://www.lqpe.org/>
- Lien vers l'article « Enfances confinées, Les associations s'adaptent au virus », paru en décembre 2020 dans « Grandir à Bruxelles », pages 14-15 : <https://www.grandirabruelles.be/index.php/category/publications/grandir-a-bruxelles/>
- Note de synthèse du Webinaire n°1 du 26 octobre 2020 organisé par le DGDE et l'OEJAJ « *En temps de crise : la communication vers les publics spécifiques, en particulier, à destination des enfants et des jeunes* » : http://www.dgde.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=412a136f63b711808e1081e1bea11003981567204&file=fileadmin/sites/dgde/upload/dgde_super_editor/dgde_editor/images/Actualites/webinaire/MA_J_-_Note_de_synthese_se.pdf
- Lien vers une présentation du baromètre des parents, 2020 mené par la Ligue des Familles : <https://www.laligue.be/association/barometre/barometre-des-parents>
- Lien vers le rapport complet (52 pages) : <https://www.laligue.be/Files/media/520000/520621/fre/20201207-barometre-2020.pdf>