

# À LA PORTE

17 Renaisiens vivant dans des conditions précaires ont relevé le défi: tenir un journal du corona pendant 15 jours.



## DÉFAVORISÉS AU TEMPS DU CORONA

### ORIGINE

Beaucoup de gens ont du mal pendant la pandémie. Les salaires ont (partiellement) baissé, les écoles ferment, il n'y a pas de garderie et les mesures à suivre ne sont pas toujours claires.

Nous nous sommes demandé ce que cela signifiait pour les personnes défavorisées avec lesquelles nous travaillons jour après jour. En temps normal, elles ont déjà très peu et risquent maintenant de se retrouver sans rien.

Nous voulions leur donner une voix pour les empêcher de disparaître dans l'anonymat. Nous voulons également regrouper leurs histoires pour envoyer un signal aux politiciens. Pour leur faire savoir comment ils atteignent

la population, ce qui pourrait être amélioré, ce qui fonctionne ou pas. Mais surtout, nous voulions jeter un coup d'œil dans les maisons et l'intimité de gens sous-protégés dans notre société. Qu'est-ce que le corona leur fait, ont-ils trouvé des solutions, ont-ils obtenu de l'aide, comment survivent-ils?

Il a également été démontré que tenir un journal peut faire baisser la douleur, la consommation de médicaments et les symptômes de dépression (*Pennebaker et Francis, 1996; Cameron et Nicholls, 1998*). De plus, une amélioration des résultats scolaires a été observée, ainsi qu'une capacité accrue de retour au travail après une perte d'emploi (*Spera et al., 1994*). Plusieurs études ont montré qu'écrire ou parler de sujets émotionnels a un

effet positif sur le fonctionnement du système immunitaire<sup>1</sup>.

Ce projet a commencé environ un mois après le début du confinement. Comme nous avons ressenti nous aussi de l'incompréhension et de la confusion, nous nous sommes demandé comment notre groupe cible gérait cela et ce que cela signifiait pour eux.

Nous avons choisi de rendre visite aux gens trois fois (5 jours - 5 jours - 4 jours) entre le 24 avril et le 8 mai. De cette façon, nous étions là pour eux et cela nous donnait un peu plus de répit pour poser des questions, développer le projet et gérer le suivi.

<sup>1</sup>Source: [www.vspw.be/files/pdfs/balans/tijdschrift/balanstijdschrift2017\\_39\\_p7-10.pdf](http://www.vspw.be/files/pdfs/balans/tijdschrift/balanstijdschrift2017_39_p7-10.pdf)

**QUI EST  
DERRIÈRE  
LA PORTE?**

p. 2-3

**LE CORONA  
EN  
BELGIQUE**

p. 6

**ET LES  
BESOINS  
DE BASE?**

p.10

**LES GENS  
DERRIÈRE  
L'IDÉE**

p.12-13

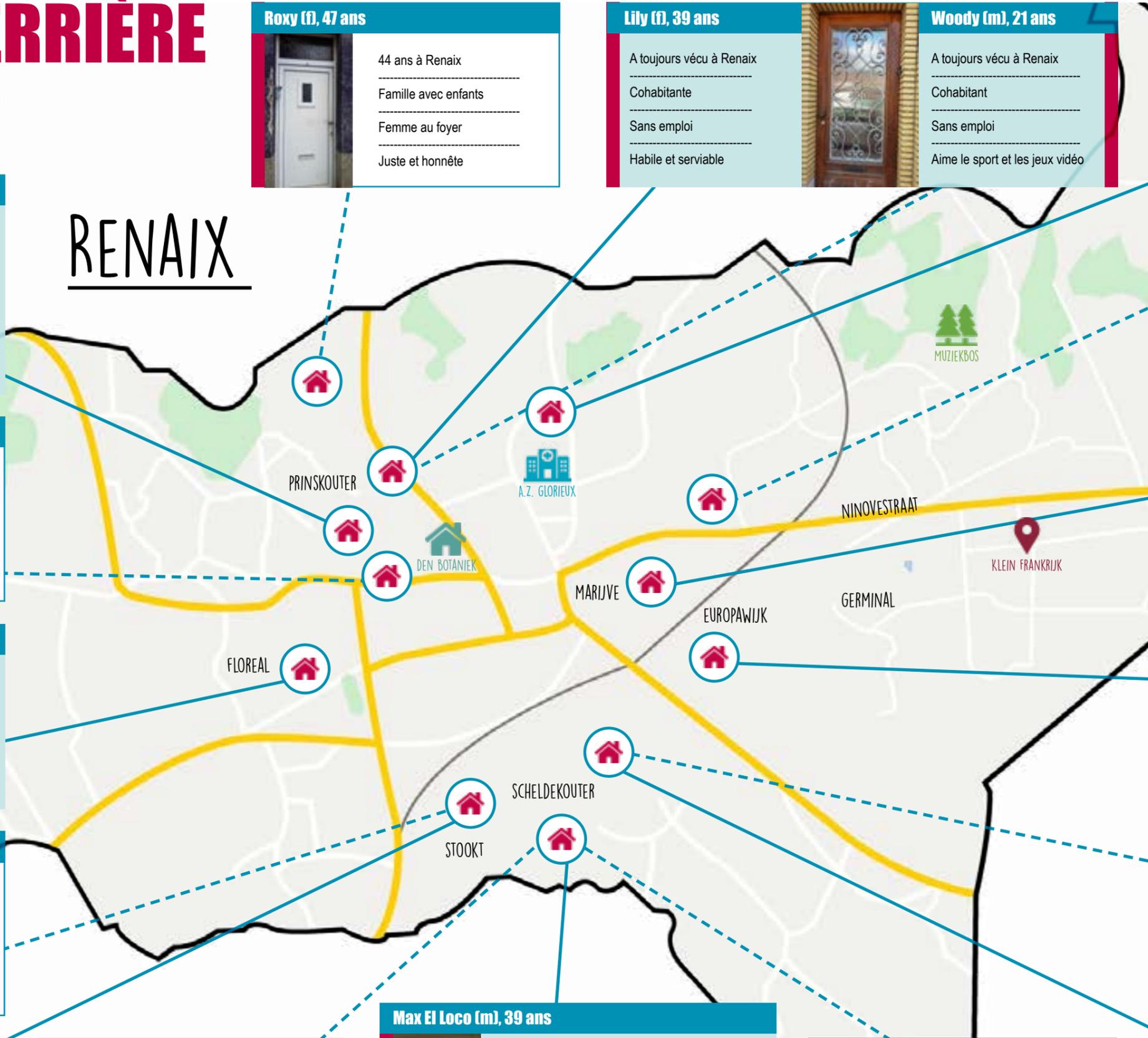
**SIGNAUX ET  
RECOMMAN-  
DATIONS**

p. 20-24



# QUI EST DERRIÈRE LA PORTE?

## RENAIX



**Roxy (f), 47 ans**



44 ans à Renaix  
 -----  
 Famille avec enfants  
 -----  
 Femme au foyer  
 -----  
 Juste et honnête

**Lily (f), 39 ans**

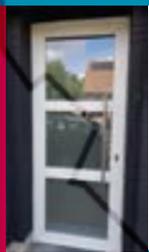


A toujours vécu à Renaix  
 -----  
 Cohabitante  
 -----  
 Sans emploi  
 -----  
 Habile et serviable

**Woody (m), 21 ans**

A toujours vécu à Renaix  
 -----  
 Cohabitant  
 -----  
 Sans emploi  
 -----  
 Aime le sport et les jeux vidéo

**Noor Mathys (f), 39 ans**



10 ans à Renaix  
 -----  
 Mère célibataire  
 -----  
 Est malade  
 -----  
 Fonceuse et éternelle optimiste

**Fouad (m), 37 ans**



7 ans à Renaix  
 -----  
 Célibataire et sans-abri  
 -----  
 Arrêté pendant le corona: centre pour immigrés clandestins  
 -----  
 Sans-papiers  
 -----  
 Serviable et inventif

**Sanae (f), 43 ans**



2 ans à Renaix  
 -----  
 Famille avec enfants  
 -----  
 Sans emploi  
 -----  
 Joyeuse et enthousiaste

**Rim (f), 36 ans**



8 ans à Renaix  
 -----  
 Famille avec enfants  
 -----  
 sans emploi  
 -----  
 Sensible et obligeante

**Oumaima (f), 25 ans**



1 an à Renaix  
 -----  
 Famille avec enfant  
 -----  
 Sans emploi  
 -----  
 Sympathique et persévérante

**Fiene (f), 39 ans**



32 ans à Renaix  
 -----  
 En ménage avec enfants  
 -----  
 Travail intérimaire  
 -----  
 Est attentionnée et sensible

**Aya (f), 41 ans**



16 ans à Renaix  
 -----  
 Famille avec enfants  
 -----  
 Est malade  
 -----  
 Amusante et serviable

**Romelu (m), 60 ans**



25 ans à Renaix  
 -----  
 Père célibataire  
 -----  
 Très malade  
 -----  
 Taiseux et sociable

**Papillon (f), 49 ans**



Quelques années à Renaix  
 -----  
 Célibataire  
 -----  
 Est très malade  
 -----  
 Nerveuse et rigolote

**Josefien (f), 38 ans**



20 ans à Renaix  
 -----  
 Mère célibataire  
 -----  
 Travaille  
 -----  
 Très sociable et serviable

**Latifa Moussaoui (f), 49 ans**



6 ans à Renaix  
 -----  
 Cohabitante  
 -----  
 Sans-papiers  
 Fait du bénévolat  
 -----  
 Optimiste et patiente

**Max El Loco (m), 39 ans**



A toujours vécu à Renaix  
 -----  
 Célibataire  
 -----  
 Sans emploi  
 -----  
 Arrêté pendant le corona: en prison  
 -----  
 Max sobre: serviable et sympathique  
 Max intoxiqué: méfiant et agressif

**Jean-Philippe (m), 62 ans**

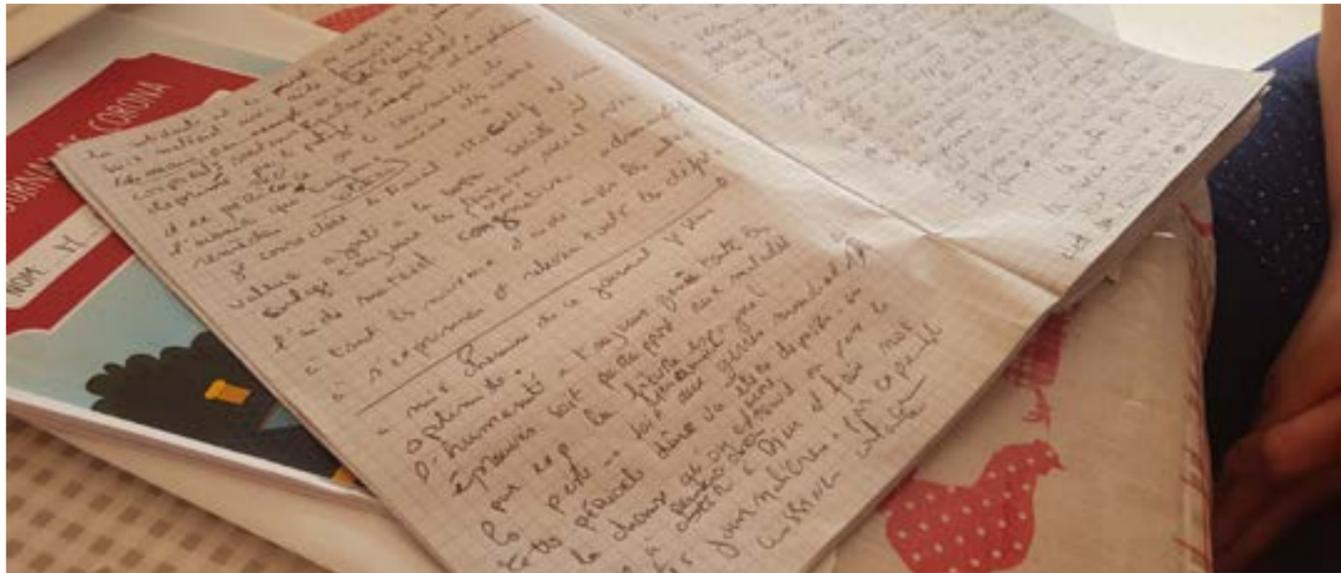


25 ans à Renaix  
 -----  
 Célibataire  
 -----  
 Retraité  
 -----  
 Serviable et sociable

**Safya (f), 46 ans**



2 ans à Renaix  
 -----  
 Mère célibataire  
 -----  
 Est malade  
 -----  
 Honnête et généreuse



Latifa a rédigé son journal en arabe puis l'a traduit avec l'ordinateur avant de le noter sur le journal papier.

## IDÉE

Chaque jour, nous entrons en contact avec beaucoup de monde. Ce sont souvent des personnes qui ont déjà un lien avec nous et nos activités. Cependant, nous avons choisi de ne pas nous adresser à eux, mais de chercher des gens de Renaix que nous ne connaissions pas encore très bien. Des gens avec une histoire inconnue.

L'idée de base était que 14 personnes tiennent un journal pendant 14 jours. Pour leur faciliter les choses, nous préparions des questions quotidiennes. Après concertation, nous avons opté pour un format chronologique qui suit la crise du corona.

Nous avons recherché des personnes correspondant à certains profils et cherché des moyens de les motiver à participer. Nous

avons également envoyé les profils à nos collègues pour leur demander s'ils connaissaient quelqu'un qui y correspondait. De cette façon, nous nous sommes retrouvés avec 17 personnes. Certains collègues ont également aimé l'idée et ont demandé de participer afin d'élargir le panel.

D'abord, nous nous sommes retrouvés au début de la première vague : le corona arrive en Belgique, les mesures se resserrent jusqu'au confinement.

Des sujets plus généraux tels que l'éducation, les revenus et les besoins de base sont également abordés, ainsi que les services et la manière dont la ville informe sa population. Nous voulions aussi connaître le ressenti des gens. Qu'est-ce que cela vous fait, si soudaine-

ment vous n'êtes plus autorisé à voir vos parents, ou pour votre enfant s'il n'est plus autorisé à aller à l'école? Quel sentiment donnent les factures qui s'accumulent?

Nous avons également noté les signaux et les situations. Par exemple, certaines personnes sont tombées malades mais sont restées engagées, d'autres se sont levées très tôt le matin pour tenir leur journal parce que c'était trop mouvementé pendant la journée, et d'autres encore vivaient une relation sous pression à cause de la crise. Nous avons un participant qui était dans une institution fermée pour immigrés clandestins à Bruges et quelqu'un qui avait été arrêté par la police et emmené en prison. Pourtant, toutes ces personnes dans toute leur diversité sont restées fidèles au projet et ont continué à nous offrir de petits bijoux.

## BLAGOUNETTES

**Je reviens du Colruyt, j'avais besoin de papier WC. Quelqu'un avait les bras chargés d'au moins 8 paquets de 16 rouleaux. Je lui ai dit qu'il ne fallait pas stocker, que c'était asocial, et je l'ai traité de tous les noms. Il a hoché la tête puis a demandé s'il pouvait continuer à remplir le rayon.**

### La bataille du Colruyt

vers 2020 après J.C.



## REMERCIEMENT

Plus le journal avançait, plus nous avons un meilleur aperçu de la situation et nous pouvions officiellement dire que nous étions de plain-pied dans une pandémie. Ni nous ni nos participants n'avions pensé que cela ne serait toujours pas terminé à la fin du projet de journal.

C'est pourquoi nous ne les avons pas simplement laissés tomber. Le 15 juin, un bon mois après avoir rassemblé la dernière partie du journal, nous avons traité les grandes lignes et décidé de rendre visite à tous les participants (sans franchir leur seuil) pour obtenir des réponses aux questions que l'on avait encore. De plus, ils ont tous reçu un remerciement pour leur participation à notre projet.

Dans le processus, il a vite été clair que celui qui aimait écrire et qui était plutôt un causeur qu'un écrivain. Nos remercie-

ments ont été adaptés en conséquence. Les participants qui écrivaient beaucoup à chaque fois et indiquaient également que l'écriture les aidait à structurer leurs pensées et gérer leur quotidien, ont reçu un journal pour y consigner une phrase par jour pendant cinq ans. Un événement, un texte de chanson, une citation... De cette façon, ils peuvent voir à partir d'un jour donné pendant cinq ans à quoi ressemblait leur vie à l'époque, ce qui s'est passé et comment ils ont évolué.

Chez d'autres participants, nous avons ressenti beaucoup de frustration cachée au sujet de leur propre situation ou de la situation de crise en général. Ils ont reçu un "casse ce journal". Un livret avec des devoirs où le but ultime est de le détruire complètement. Par exemple, il doit tomber dans une flaque d'eau ou vous devez le promener comme un chien.

Il était important pour nous de clôturer le projet de cette manière. Un petit quelque chose pour montrer notre appréciation car nos participants nous ont laissé entrevoir leur intimité pendant deux semaines. Pourtant, cela ne s'arrête pas là. Nous essayons de rester en contact autant que possible. Non seulement pour les tenir informés de la façon dont le traitement de leurs journaux se déroule, mais pour leur demander comment ils vont et si nous pouvons faire quelque chose pour eux. Certains appellent souvent. Avec d'autres une relation de correspondance s'est développée, car en prison, vous n'avez pas votre propre téléphone à disposition dans votre cellule. Parler aux gens, demander comment ils vont, montrer de l'intérêt... c'est un service rendu, mais cela crée également des amitiés et un respect mutuel.



Les journaux terminés et les remerciements

# CORONA EN BELGIQUE

## PEUR

Ce qui au début paraissait très loin de nous est vite devenu notre réalité. Pour certains, cela a été un soulagement quand des mesures ont finalement été annoncées, mais la majorité a vu le virus Covid-19 approcher avec peur. «Je pensais que nous mettrions simplement en quarantaine ces trois ou quatre personnes infectées et que ça s'arrangerait», écrit Rim. «Je ne pensais pas que cela se développerait davantage.»



Interprétation du projet par ©Maria Janssens

## LES MESURES

L'hygiène des mains et les masques buccaux deviennent la nouvelle norme. On en parle dans tous les journaux. Avant même que certaines mesures ne soient prises par le gouvernement, les gens s'y tenaient déjà. Garder les enfants à la maison, faire les courses seul et parfois même ne plus sortir du tout. «Je n'ai que 30% de ma capacité pulmonaire, alors mon médecin m'a conseillé de rester à l'intérieur.» C'est devenu la nouvelle réalité pour Papillon et d'autres. Oumaima a un fils souffrant de maladie chronique donc elle devait être stricte. Son mari est le seul à quitter la maison. Lorsqu'il revient, il essaie de ne rien toucher en allant à la douche où il se lave et change de vêtements.

*Jean-Philippe a subi une opération du dos en février et est donc immobilisé. Le peu de liberté qu'il avait encore disparaît un peu plus chaque jour.*

Les journaux montrent que chacun a pris les mesures au sérieux. Souvent, les gens attendaient ou appliquaient déjà les mesures avant que le gouvernement ne les prenne. Elles ont aussi suscité la controverse quand on constate que des gens ne prennent pas la situation assez au sérieux, ne suivent pas les règles ou s'en moquent. Rim l'a vu dans son quartier. «Quand je fais les courses, je vois partout des gens qui ne se soucient pas de la distanciation. Nous sommes en confinement depuis un moment maintenant sans aucun problème, mais soudain, je vois des gens partir sans raison. Ils discutent avec les voisins ou jouent avec leurs amis.» Quelques personnes sont heureuses pour la nature. Elle semble se remettre grâce à notre absence.

## CHANGEMENT

«Les cours de néerlandais que je prends ont été annulés», témoigne Safya.

Josefien voit également beaucoup de choses arrêtées. Plus de camp pour les vacances de ses enfants et plus de parties de pêche ni de foire aux oiseaux pour elle. Stages, course Viking, judo, théâtre, scouts, cours de natation, fête de naissance, mariages... Tout a été annulé.

*«C'était difficile de s'organiser avec un ordinateur pour trois enfants»*

Au travail et à l'école, tout était différent. Le «chômage technique» et le «télétravail» sont devenus des concepts courants. Les enfants n'étaient plus autorisés à aller à l'école, ce qui posait des problèmes supplémentaires. Souvent, une famille n'a qu'un seul ordinateur et tous les enfants ne peuvent pas suivre suffisamment leurs leçons. «C'était difficile de s'organiser avec un ordinateur pour trois enfants», dit Rim. «Et le plus jeune dérangeait les autres.»

Josefien a du mal à trouver une garde pour son plus jeune fils, car comme mère célibataire, elle ne peut pas se permettre de ne pas travailler.

**CORONAVIRUS**

**Comment prévenir l'infection ?**

- Lavez-vous les mains régulièrement et soigneusement à l'eau et au savon. Couvrez votre nez et votre bouche.
- Évitez les éternuements et touchez votre nez.
- Évitez les personnes malades et évitez de partager vos objets personnels.
- Évitez les lieux publics et évitez les rassemblements.
- Évitez tout contact étroit avec d'autres personnes malades.

**Hoe kan je besmetting voorkomen?**

- Was je handen regelmatig en grondig met water en zeep. Reken af 'n af 'n besmetting te voorkomen.
- Hoofd of neus te niet papieren zakdoekje of in de toornikkel van je sjaal.
- Vermijd personen met ziekten en ga niet de weg in een drukke plaats.
- Vermijd openbare plaatsen en ga niet naar de winkel of openbaar vervoer.
- Vermijd nauw contact met andere die ziek zijn.

PRENEZ SOIN DE VOUS ET DES AUTRES AUSSI

www.info-coronavirus.be

# LE PAYS FERME

Le pays ferme le **lundi 16 mars**. Les écoles et l'Horeca sont fermés et tous les événements annulés. Seuls les magasins d'alimentation peuvent rester ouverts.

Les amis et la famille manquent à la plupart des gens, ainsi que la liberté de faire ce qu'ils veulent. «Le contact avec les gens que j'aime me manque, le contact social et le sourire des gens», écrit Lily.

L'école, un endroit pour jouer dehors et la crèche manquent à Fiene, Rim et Noor. «Je n'ai pas de jardin à la maison», écrit Rim. «Mes enfants sont constamment à l'intérieur et une amélioration n'est pas en vue.»

Noor est mère célibataire avec 3 enfants et pas de garderie. Elle envisage de vendre sa maison, mais souhaite d'abord y faire quelques travaux pour en obtenir un meilleur prix et réduire légèrement la perte financière. Elle le fait elle-même pour éviter

les surcoûts. «Mais il n'est pas facile de le faire avec les enfants autour de moi.»

De plus, elle a un délai serré, car elle devra bientôt quitter la maison.

En plus de tout ce qui nous manque, le confinement apporte l'anxiété.

«Je ne me sentais déjà pas bien», écrit Papillon, «mais le confinement n'a fait qu'empirer les choses. Ma maison n'est pas aux normes. La moisissure se développe au plafond et sur les murs, il y a des courants d'air et pas de double vitrage. L'agent qui viendrait en inspection ne peut plus venir à cause du corona.»

Oumaima était soulagée que le confinement arrive, car une semaine avant la décision gouvernementale, elle gardait déjà son fils malade chronique à la maison.

## (IN)TRANQUILLITÉ ET (IN)CERTITUDES

Pour beaucoup, la situation est claire et ils se rendent compte de ce qui se passe. «Mais je sens l'anxiété monter, non seulement pour moi mais aussi pour ma famille que j'ai dû laisser derrière moi.» Latifa n'est pas la seule. Safya est également préoccupée par ce virus inconnu.

trouver de la nourriture», écrit Oumaima. Romelu aime la paix et la tranquillité et Aya aime faire des activités avec les enfants.

*«Je ne trouve pas la paix. J'ai beaucoup de patience, mais parfois j'ai vraiment envie de partir. Mais où puis-je aller?»*

«On ne nous dit pas tout. Il faudrait jouer cartes sur table. Je pense que c'est ça le pire dans toute cette situation », explique Roxy. D'autres pensent que le pire, c'est le confinement ou les décès. «Il est difficile d'aller au magasin dans une situation où vous risquez votre vie et celle des autres pour

Parfois, c'en est trop pour Sanae. «Mon mari et mes enfants sont constamment à la maison. Il y a beaucoup de bruit, toute la journée je m'occupe des enfants et des devoirs. Je ne trouve pas la paix. J'ai beaucoup de patience, mais parfois j'ai vraiment envie de partir. Mais où puis-je aller?»

## DÉSASTRE FINANCIER

Plusieurs employeurs ne peuvent garantir les mesures de sécurité et ferment temporairement. Des travailleurs sont encouragés à rester à la maison autant que possible. Les deux options présentent des avantages et des inconvénients. «Mon mari doit rendre visite à des gens pour son travail, donc ce n'est pas possible en ce moment. Maintenant que les enfants ne vont pas à l'école, il peut m'aider, mais nous ne voyons pas de revenu», écrit Rim.

Josefien est également à la recherche d'un emploi. «Je n'ai pas de travail depuis un mois. J'ai eu le droit de travailler pendant quelques jours, mais depuis, je retombe sur le chômage. Cela rend les choses financièrement difficiles.»



## JOUER SEUL

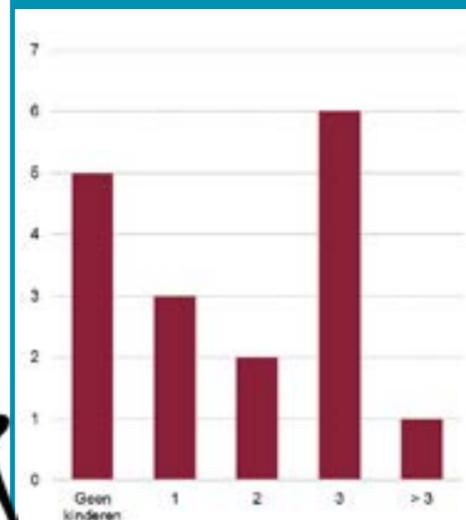
Les enfants ne sont plus autorisés à aller à l'école ni à jouer avec d'autres enfants. Même si la plupart aiment ne pas avoir à se lever tôt, l'ennui et le manque d'amis s'installent rapidement. Cette difficulté ne se trouve pas seulement dans le journal de Josefien. Roxy remarque aussi qu'il n'est pas toujours facile d'expliquer aux enfants ce qui se passe. «Les questions des enfants ne cessent de venir et nous ne savons pas toujours comment y répondre.»

*«Il est difficile pour mon plus jeune fils de ne pas pouvoir jouer avec ses amis à la plaine de jeux. Je dois l'obliger à jouer seul au jardin.»*

Mes enfants sont autistes et diagnostiqués TDAH, donc ce n'est pas facile. Nous essayons de faire de notre mieux mais il y a beaucoup de stress à la maison.»

Les enfants s'adaptent rapidement. Le fils d'Oumaima a trois ans et elle a essayé de lui expliquer de manière simple ce qui se passait. «Maintenant, c'est lui qui me dit de ne pas sortir à cause du virus.»

## NOMBRE D'ENFANTS PAR PARTICIPANT



# INFORMATION

En temps de crise, rien n'est plus crucial que l'information, sauf peut-être le papier toilette. À Renaix également, la ville fait tout son possible pour informer les habitants. Les newsletters sont en néerlandais simple et des pictogrammes sont utilisés. Toutes les informations sont également traduites en 4 langues - néerlandais, français, anglais et arabe. Unique pour Renaix. Le bourgmestre s'est également adressé aux Renaisiens via Facebook. «Je suis heureux que le bourgmestre ait fait son devoir d'informer les habitants», écrit Rim.

## RENAIX AIDE

“Ronse Helpt”, c'est une plate-forme en ligne où peuvent s'inscrire à la fois ceux qui cherchent de l'aide et les bénévoles. En fonction de l'offre et de la demande, on met en relation le demandeur et le bénévole.



«J'ai eu l'aide de gens qui valent de l'or et qui font tout avec le sourire. Que ce soit pour aller chercher de la nourriture, faire la paperasse ou écouter mes préoccupations, ils étaient toujours là pour moi, alors je tiens à vous dire un grand merci», témoigne Roxy.

Nous remarquons dans les journaux que les gens qui ont peu de temps et de ressources pour eux-mêmes veulent encore se consacrer aux autres. Pas toujours via les canaux officiels, mais dans leur propre entourage. Malgré les soucis personnels.

Latifa n'a pas fait appel à “Ronse Helpt”. «J'étais déjà bénévole avant le corona et j'essaie de continuer autant que possible. C'est important d'aider les autres.»

## FAUSSES NOUVELLES

'LE VIRUS EST TRANSMIS À LA STATION-SERVICE.'

'DES DAUPHINS NAGENT DANS LES CANAUX DE VENISE.'

'DES AVIONS SURVOLENT ET LÂCHENT DES DÉSINFECTANTS.'

'NE DONNEZ PAS DE NUROFEN AUX ENFANTS, CELA NOURRIT LE VIRUS.'

'SI VOUS POUVEZ RETENIR VOTRE RESPIRATION PENDANT 10 SECONDES SUPPLÉMENTAIRES, IL N'Y A PAS DE LÉSION PULMONAIRE.'



Nos participants ont surtout reçu des informations via les réseaux sociaux ou des connaissances. Les organisations sociales sont également restées en contact.

La vidéo du bourgmestre a été remarquée par certains d'entre eux. Ils la décrivent comme une vidéo claire où il était bon qu'elle soit également traduite en français. Sanae ne l'a pas tout de suite trouvée, mais a envoyé des messages jusqu'à ce que quelqu'un l'aide.

Beaucoup ont également vu la vidéo sur le Ramadan. «La vidéo du début du Ramadan m'a touchée. J'aime quand les mondes se connectent, au-delà des différences.»



Lily et Woody se rendent compte qu'ils sont entrés en contact avec de fausses nouvelles. “Il y en avait beaucoup, mais vous remarquez rapidement si une chose est correcte ou pas.”

Ce n'était pas toujours clair pour Roxy. Elle écrit qu'il était difficile de faire la différence entre le vrai ou faux. «Après quelques semaines, on montre que certaines nouvelles sont incorrectes. Essayez donc de tout suivre et de comprendre ce qui est vrai ou pas.»

Soraya a trouvé que beaucoup de fausses nouvelles étaient angoissantes. «À un moment donné, l'info circulait qu'il fallait faire attention en sortant, que vous pouviez attraper le virus dans l'air ambiant.»

# LES MESURES SE DURCISSENT

Le 18 mars, les mesures liées au Covid-19 sont renforcées et seuls les déplacements essentiels sont autorisés. La marche ou le vélo sont autorisés mais uniquement avec les membres de la même famille. Il n'est pas toujours clair pour tout le monde quels sont ces déplacements essentiels ou autres mesures. «Ça restait des demi-mesures pour certains groupes», écrit Noor. Les règles n'étaient pas claires pour Romelu et Jean-Philippe. «Rien n'était clair. C'était comme si tout le monde

disait quelque chose de différent. “ C'était difficile pour Max que les règles se durcissent. Il a besoin de conseils et cherche du travail. «Beaucoup de choses ont mal tourné dans ma vie. Il y avait la drogue et le chômage et maintenant la prison. J'ai besoin d'aide pour sortir de ce cercle vicieux. C'est désormais impossible, de sorte que je m'enfoncé encore plus profondément, alors que je veux vivre et voyager. “ Sanae pensait également que c'était à double tranchant.

*'Je me sens en sécurité chez moi, loin de tout le monde. Mais plus nous restons à la maison, plus j'aspire au contact social, aux amis...'*

## CHANGEMENT ET MANQUE

La vie sociale s'arrête et les tâches sont redistribuées. Celui qui va travailler fait également les courses pour mettre le moins de personnes possible d'une même famille en contact avec le monde extérieur. Romelu ne prend plus le bus et Latifa ne peut plus effectuer son bénévolat. “Normalement, mon ami et moi collectons des dons que nous apportons ensuite au centre pour immigrés clandestins, mais ce n'est plus autorisé.”

La foi joue également un grand rôle aujourd'hui. Sanae se sent de plus en plus croyante et trouve sa force dans le spirituel. Fouad, en revanche, a cessé de prier. Il est détenu dans un centre d'asile fermé et ses parents lui manquent. «Les gens du Botaniek me manquent aussi. Vous (Marilène et Judith), mais aussi tous ceux dont j'ai oublié le nom.»



## Rester à la maison

"SUPER! JE PEUX ENFIN ME CONCENTRER PLEINEMENT SUR MA PROPRE MISÈRE SANS ÊTRE DÉRANGÉE OU INDISPENSABLE. PROFITER DE MA BULLE ISOLÉE, RÉALISER MON TRAVAIL ET AVOIR MES ENFANTS À LA MAISON AVEC MOI."

— NOOR —

"J'AVAIS TOUT LE TEMPS À L'ESPRIT QUE NOUS N'AVIONS PLUS LE DROIT DE SORTIR POUR FAIRE LES COURSES. J'AI EU PEUR ET J'AI PENSÉ QUE NOUS AVIONS BESOIN DE PLUS DE CHOSSES. HEUREUSEMENT, DES MESURES ONT ÉTÉ PRISES POUR NOUS RASSURER. LA PANIQUE S'EST CALMÉE ET JE SUIS TOUTES LES INSTRUCTIONS."

— OUMAIMA —

"POUR MOI, IL N'Y AVAIT PAS BEAUCOUP DE DIFFÉRENCE. J'ÉTAIS DÉJÀ EN CONFINEMENT À CAUSE DU MAUVAIS ÉTAT DE MES POUMONS."

— PAPIILLON —

"POUR MOI, C'EST COMME S'IL Y AVAIT LA GUERRE, MÊME SI JE NE L'AI PAS CONNUE. LA FAÇON DONT LES GENS PARLENT DU CORONA EST UN PEU SIMILAIRE. VOUS N'AVEZ PAS LE DROIT DE SORTIR, DE VOIR QUI QUE CE SOIT OU MÊME D'ALLER TRAVAILLER."

— JOSEFIEN —

# QU'EN EST-IL DES BESOINS DE BASE ?

Pour se sentir bien, il est important qu'au moins les besoins de base soient satisfaits. La nourriture, les contacts sociaux ou un toit, tout cela ne va pas de soi quand on est une personne en situation précaire. Ajoutez à cela une crise et le tableau devient encore plus sombre.

## NOURRITURE

Les soucis quotidiens apparaissent également dans les journaux intimes, aggravés par la crise du corona. Les gens sont confus. Vous pouvez toujours aller au supermarché, mais dans quelle mesure est-ce sûr?

«J'aime tout lire sur l'étiquette, mais maintenant j'achète tout ce que je touche. Puis-je redéposer quelque chose en rayon?» se demande Josefien. Sanae fait aussi ses courses avec une légère panique, car tout le monde a touché à tout. Elle désinfecte tout ce qu'elle a acheté avant de le mettre dans la voiture.

## Anxiété de guerre

Il y a eu des achats compulsifs partout dans le monde. Mais pas chez nos participants. La plupart estimaient qu'il était égoïste de ne pas penser aux autres et de dévaliser les magasins, alors que les médias appelaient au calme et insistaient sur le fait qu'il y avait suffisamment pour tous. Pourtant, la peur de manquer était présente pour certains au cours des premières semaines. Les rayons vides faisaient

ont utilisé des mouchoirs en papier au lieu du papier toilette ou vice versa, mais les gens se sont également rapprochés d'une certaine manière - en respectant la distanciation sociale. L'aide a été demandée plus rapidement à la famille ou aux voisins. En raison de son immobilité, Jean-Philippe ne pouvait pas du tout sortir, mais il pouvait compter sur l'aide de ses voisins pour faire ses courses. D'autres

*"Il ne s'agit pas d'un manque de nourriture, mais d'un manque de conscience"*

grande impression, il y avait une peur de la guerre et les gens ne savaient pas s'ils pouvaient croire les médias. Oumaima et Roxy pensent que c'est cruel. "Il ne s'agit pas d'un manque de nourriture, mais d'un manque de conscience", ajoute Roxy. «Une telle attitude ne fait qu'accroître la pauvreté. Chacun ne pense qu'à soi.» La créativité a été stimulée et certains

ont réalisé que certaines choses pouvaient facilement attendre quelques semaines et ont cherché de nouvelles recettes pour ce qu'ils avaient en stock. Malheureusement, certains produits étaient également plus chers. «Je n'ai trouvé de farine pour faire du pain dans aucun supermarché. J'en ai finalement trouvé par hasard dans un petit magasin. C'était beaucoup plus cher.»

## Aides alimentaires

Papillon a également connu une pénurie de l'alimentation spéciale dont elle a besoin pour sa santé. Elle a un revenu, mais après déduction du loyer, des frais médicaux et de la nourriture spéciale, il n'en reste pas grand-chose. En raison des produits spécifiques qu'elle doit utiliser, l'aide alimentaire ne comporte rien de ce qu'elle peut manger.

Au début de la crise, 55 personnes

ont été amenées pour les colis alimentaires supplémentaires de la mosquée. Certaines d'entre elles ont été envoyées à Kaboes (Épicerie Sociale), d'autres n'en ont pas voulu (par honte...) et d'autres encore n'ont pas pu s'y rendre physiquement, à cause de problèmes de santé par exemple. Un colis alimentaire a été apporté à leur porte.

9 des 17 participants ont reçu un colis alimentaire de la mosquée.



## La solidarité c'est...

"S'EN TENIR AUX MESURES EST DÉSORMAIS UNE FORME DE SOLIDARITÉ. PRENDRE SOIN DE SOI ET DE SON PROCHAIN. FAIRE CE QUE VOUS POUVEZ POUR VOS SEMBLABLES OU VOS PROCHES, MÊME EN CES TEMPS DIFFICILES."

— NOOR —

"CE N'EST PAS SEULEMENT PENSER À VOUS-MÊME, C'EST AIDER LES MALADES."

— AYA —

"TOUS ENSEMBLE POUR LES AUTRES, PENSER L'UN À L'AUTRE, PRENDRE SOIN L'UN DE L'AUTRE."

— LILY —

"C'EST S'ENTRAIDER, NE PAS MÉDIRE ET SE FAIRE CONFIANCE."

— JEAN-PHILIPPE —

"C'EST AIDER LES GENS. FAIRE LEURS COURSES. LES ENCOURAGER."

— ROXY —

## CONTACT SOCIAL

Même si rester à la maison apporte la paix à de nombreuses personnes et les rapproche de leur famille, la vie à l'extérieur manque. Jouer au parc, pêcher avec des amis, faire des câlins aux parents ou passer un examen de conduite.

On réussit à garder la distance, Jean-Philippe aussi, mais il accepte parfois des visiteurs à l'extérieur. "Sinon, je deviendrais complètement fou."

Ce n'est pas toujours facile. «C'est parfois difficile», écrit Aya. "Mais je peux toujours avoir des contacts à distance avec ma voisine d'en face."

Woody le résout en utilisant les pieds et les coudes, mais d'autres sont très stricts et fixent des limites claires. "Je ne veux pas le regretter plus tard, même s'il s'agit d'un câlin", dit Latifa.

## Solitude

Romelu est triste et se sent seul maintenant qu'il n'est plus autorisé à rendre ni à recevoir des visites. Il vit seul dans un petit appartement et a des problèmes de santé. Les gens du voisinage passent souvent pour dire bonjour ou pour apporter des courses. Désormais, tout se passe à distance et tout le monde reste dans le couloir.

Les parents ou grands-parents manquent le plus à tout le monde. Safya a peur pour son père qui est âgé et malade. «Quelque chose peut arriver, nous n'avons aucune idée quand il quittera ce monde. Cela me rend triste.» Nous avons lu la même chose chez d'autres

participants. Les grands-parents sont vieux, parfois déjà âgés de 98 ans, d'autres sont malades et ils sont tous seuls.

On téléphone plus que d'habitude et le contact (vidéo) est également maintenu via Whatsapp, Messenger et d'autres réseaux sociaux.

Cependant, cela n'est pas possible pour tout le monde, car tout le monde n'a pas ou ne peut pas utiliser un ordinateur ou un smartphone. De sa prison, Max ne peut souvent qu'écrire des lettres. Il peut passer des appels de temps en temps, mais c'est limité et pas toujours privé.

## LIBERTÉ DE MOUVEMENT

En raison des mesures strictes, il n'est pas possible de pratiquer des activités de loisirs. Lecture, cuisine, dessin, jardinage, sports, promenades, pêche, peinture, quiz, football, natation, voyages... La liste est longue. Les bibliothèques sont fermées, les piscines aussi,

également à la maison bien qu'elles trouvent cela très difficile. Rester à la maison signifie automatiquement rester à l'intérieur. Elles n'ont ni jardin ni terrasse. Faire de la musique à des fêtes, du shopping, de l'équitation, du BMX, des petits boulots chez les voisins, aller

renovations, des exercices avec le kiné, l'apprentissage de la marche à leur enfant ou en faisant des courses. D'autres ont envoyé leurs enfants à la chasse à l'ours en peluche pour les faire bouger. «J'ai découvert de jolies rues grâce à la chasse à l'ours. Un touriste dans ma

*"Tous ensemble, nos participants ont plus de 25 enfants. Des enfants et des jeunes qui ne sont pas allés à l'école ou qui ne jouent pas dehors depuis des mois."*

les centres de fitness ne peuvent pas garantir la distance et les avions restent au sol. Lily travaille autant que possible dans le jardin et fait du sport à domicile. Pas beaucoup de changements pour elle. Mais si Fiene allait parfois se promener, elle préfère désormais rester à la maison. C'est plus sûr. Oumaima et Rim restent

à la foire aux oiseaux... Tout a été annulé ou interdit. Les instruments de musique peuvent encore être pratiqués à domicile, mais Sanae, qui se produit normalement lors de fêtes, ne sait pas si les mariages et autres événements reprendront bientôt. Pourtant, tout le monde est resté créatif. Par exemple en faisant des

propre ville! »Woody fait un clin d'œil. «Au début, je n'ai pas eu de mal à rester à la maison», écrit Safya. «Maintenant, cela commence à peser.» D'autres ont peur de prendre du poids ou n'aiment pas la routine de leur vie actuelle. «Ce que je ne fais pas aujourd'hui, je le ferai demain. Mais j'aime le changement.»

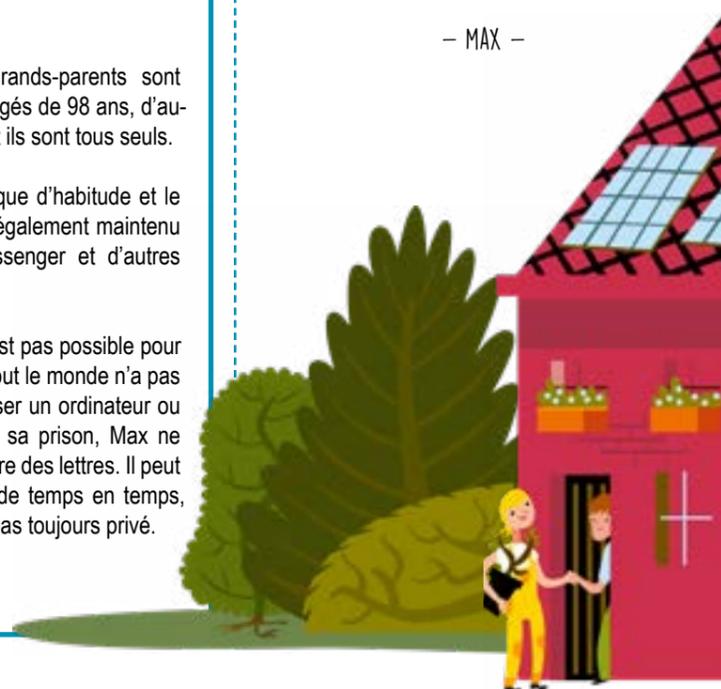
## Rester à la maison...

"J'AVAIS PEUR DE NE PLUS POUVOIR RENDRE VISITE À MON PÈRE GRAVEMENT MALADE OU D'ALLER CHEZ MA FAMILLE. AU DÉBUT, JE PENSAIS QUE JE NE POUVAIS PLUS FAIRE MES COURSES."

— SAFYA —

"J'AI TROUVÉ ÇA VRAIMENT ENNUYEUX, IL FALLAIT ÊTRE TRÈS PRUDENT QUAND TU SORTAIS. J'AI ÉTÉ CONDAMNÉ DEUX FOIS EN 1 SEMAINE À UNE AMENDE DE 250 € POUR TROIS FOIS RIEN."

— MAX —



# LES GENS DERRIÈRE L'IDÉE

Marie et Judith, qui ont conçu le journal Corona, ont passé un long moment à la maison, comme tous les participants, sans espoir d'amélioration. Que fait un véritable travailleur communautaire lorsqu'une telle crise survient? Comment ont-elles eu l'idée des journaux et quelles histoires les ont marquées? Comment y repensent-elles, des mois après?

## Marie (f), 38 ans



38 ans à Renaix  
Famille avec enfants  
Travaille  
Bavarde et optimiste

## Judith (f), 28 ans



Vit à Otegem  
Famille avec enfant  
Travaille  
Honnête et très fidèle

## JUDITH & MARIE, COMMENT EST NÉE L'IDÉE DU JOURNAL CORONA?

**Marie:** Lorsque le diagnostic est tombé et que notre pays est entré en confinement, l'idée est venue de conserver un témoignage sur cette période, d'une manière ou d'une autre. En 2020, vous ne pouvez pas imaginer que le monde entier soit sous l'impact d'un virus et que la vie s'arrête soudainement. C'est une chose que vous ne voyez que dans les films. Je me suis demandé ce que cela faisait pour les personnes avec qui nous travaillons et pour qui une journée sans corona est déjà assez difficile.

C'est ainsi qu'est née l'idée d'écrire des journaux intimes. Il a été scientifiquement prouvé que tenir un journal permet d'organiser les pensées et de créer la tranquillité d'esprit.

Nous avons cherché des gens que nous

ne connaissons pas très bien et leur avons demandé de nous donner un aperçu de leur vie pendant cette période difficile. Quel serait le produit final? Nous n'en avons aucune idée. Mais nous étions convaincues qu'il fallait conserver des témoignages de cette période.

**Judith:** J'ai reçu un appel me demandant si je n'avais pas envie d'écrire. J'ai été immédiatement intéressée. Marie et moi étions "ensemble" peu de temps après lors d'une réunion en ligne et j'ai été immédiatement enthousiasmée par l'idée. Nous étions également bien en symbiose. J'ai tout de suite eu confiance que nous avions commencé quelque chose d'amusant et d'intéressant. Mais je pensais aussi que cela offrirait un soutien à quelques personnes en ces temps incertains.

## VOUS AVEZ TROUVÉ 17 PARTICIPANTS ENTHOUSIASTES. ET ALORS?

**Judith:** Ensuite, la course contre la montre a commencé (rires). Nous voulions réagir rapidement et voir la situation du moment. Chaque jour, quelque chose changeait, ce qui a rendu difficile la création d'un journal prêt à l'emploi. Nous avons décidé d'apporter les journaux aux participants en plusieurs parties pour que nous ayons plus de temps pour élaborer nos questions. De plus, nous pourrions ainsi réagir rapidement s'ils avaient besoin de notre aide. C'était parfois chaotique mais tellement amusant. Non seulement j'ai eu l'opportunité de mieux connaître une collègue, mais j'ai également

contacté toutes ces personnes formidables et entendu leurs histoires de courage, de morosité et d'espoir.

J'ai pensé et je pense toujours que c'est fantastique que nous ayons trouvé nos participants si rapidement. C'est incroyable que les gens qui luttent chaque jour puissent encore y ajouter ce travail de tenir un journal. Pourtant, c'est le cas.

Ils étaient heureux de ne pas être oubliés et d'être reconnus dans leur situation. Chaque semaine, c'étaient des visites très agréables et gratifiantes.



Marie et Judith en route ensemble

## DE QUOI VOUS VOUS SOUVENEZ? QUELS MOMENTS FORTS VOUS SONT RESTÉS?

**Marie:** Quand je tapais les journaux, j'avais souvent un ouragan d'émotions. Quand quelqu'un décrit que si vous n'avez pas beaucoup, vous pensez d'abord et avant tout à nourrir vos enfants, alors vous comprenez pourquoi elle est en colère devant les rayons vides. Ça m'a fait un coup quand j'ai lu qu'à un moment de sa vie elle a été maltraitée, battue ou que sa fille aînée a donné le lait des céréales à son petit frère pour qu'il mange aussi.

Le corona a également provoqué des tensions dans de nombreuses familles, a déclaré une autre participante, qui a été au bord du divorce, ne savait plus quoi faire et craignait pour elle-même et ses enfants.

Et alors que je regardais des films de gens à la recherche de nouvelles façons de passer le temps ou de nouvelles poses d'aérobic pour lutter contre l'ennui, dans les journaux je lisais comment d'autres devaient faire des tours de magie pour mettre de la nourriture sur la table.

De plus, vous aviez aussi des gens qui étaient en confinement depuis un certain temps à cause d'une opération. Ou qui ont fini en prison ou dans un centre d'asile pendant le corona et pour qui le terme «enfermement» était encore bien pire; pas de visiteurs, pas d'air du dehors, pas de perspective.

Toutes ces histoires restent gravées dans mon cœur. Elles viennent toutes de Renaisiens qui n'ont vraiment pas la vie facile et pour qui le corona a placé le mot 'survie' à un niveau complètement différent.

**Judith:** Nous allions rendre visite aux gens sur le trottoir pour déposer le journal. En conséquence, nous étions parfois très proches de leur cadre de vie. Quelques fenêtres, une porte d'entrée cassée, de la moisissure sur les murs du couloir ... Il n'a pas toujours été facile de continuer, après avoir vu ça, et de ne rien pouvoir leur proposer comme solution.

Mais cela nous a confortées dans l'idée qu'il fallait mettre ces situations en lumière.

La peur qui se montrait dans les journaux m'a également frappée. À un moment donné, les écoles rouvriraient. Une des participantes m'a dit qu'elle ne laisserait pas ses enfants y aller. Et vous voilà, en tant qu'éducateur. Vous devez alors expliquer l'importance de l'école, et vous n'êtes pas sûre à 100% vous-même que tout s'y passera bien. Heureusement, les écoles ont compris cette angoisse, mais si une famille ne maîtrise pas les outils numériques, il n'est pas idéal que précisément ces enfants-là restent à la maison, bien sûr.

## TANT DE MOIS PLUS TARD, COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS MAINTENANT?

**Judith:** Au début, c'était un "projet" avec un but. Nous avons toujours le même objectif, mais l'aspect «projet» s'est estompé. Nous sommes toujours en contact avec les participants. Ils nous appellent ou nous envoient un message ou une lettre. Ils savent qu'ils peuvent compter sur nous. Et ça fait du bien. Maintenant qu'un nouveau confinement s'annonce, ils savent qu'ils peuvent nous contacter avec leurs questions. Je ne peux pas imaginer quelles anxiétés ils doivent endurer à nouveau. J'ai hâte de rendre visite aux participants avec le produit final et de leur montrer que nous voulons aussi essayer de changer les choses au niveau politique.

J'attends le moment où nous pourrions à nouveau nous embrasser afin que nous puissions enfin les remercier comme nous le devrions.

**Marie:** Tout le processus a sûrement demandé un peu plus de travail que nous ne le pensions, n'est-ce pas, Judith? C'est quelque chose que nous avons fait en marge. Parce que nous ne voulions pas perdre l'opportunité de visualiser cela. Francement, quelle force ont ces gens! Nous n'avions pas d'autre choix que de vous présenter toutes ces personnes merveilleuses et de partager certaines de leurs histoires avec vous.



## QUEL EST VOTRE OBJECTIF AVEC CE PROJET ET LE JOURNAL?

**Marie:** Comme véritable intervenante communautaire, on est polyvalent, mais on garde un double objectif en tête. La première mission, c'est le travail socio-éducatif. Atteindre les gens, les connaître, les connecter, les soutenir, les écouter ... Mais écouter ne suffit pas. Il faut également transposer dans la pratique, donner aux gens les outils et la force de s'attaquer à leurs problèmes. Concrètement ici, cela signifie que nous avons atteint des Renaisiens que nous ne connaissions pas encore bien. Nous les avons aidés en leur donnant un moyen d'exprimer leur ressenti et leurs pensées. Nous espérons ainsi leur apporter un peu de quiétude, indispensable à ce moment-là, en plein confinement printanier. Beaucoup de nos participants ont dû sortir de leur zone de confort et pour la première fois ils ont été mis au défi de confier leurs pensées au papier. Ce qui n'est pas évident pour un grand nombre d'entre eux. Notre mission ne s'arrête pas au travail socio-éducatif, nous identi-

fions également les problèmes qui, à leur tour, doivent être intégrés à la politique afin que ceux qui sont au pouvoir en soient conscients et puissent proposer des solutions. Par exemple, je me souviens d'une vidéo-conférence avec notre ministre flamand de la protection sociale, Wouter Beke, à qui j'ai expliqué notre trajet avec les journaux. J'ai expliqué avec quoi les gens se débattaient et quelles mesures il fallait. J'ai promis de lui envoyer le produit final, c'est-à-dire ce journal. C'est ce que nous voulions réaliser avec les journaux intimes. Ce n'est pas seulement le reflet d'une période qui entre dans l'histoire où le corona tenait le monde entier sous son emprise. C'est aussi un appel à la politique pour ne pas oublier les personnes en difficulté. Un moyen de leur donner un aperçu de notre travail et de la situation des gens, afin que la politique puisse prendre les mesures appropriées et savoir que notre action est nécessaire.

## SOLIDARITÉ

En temps de crise, la solitude peut émerger. Les gens se sentent seuls, isolés. Chacun reste sur son île, dont les frontières sont fermées jusqu'à nouvel ordre.

Cependant, un humain n'est pas fait pour être seul. Il n'a pas fallu longtemps pour que les actes de solidarité apparaissent. La question qui prévalait



### Pelouse sur réservation

Au Lochting (Fiertelmeers), vous pouviez réserver la pelouse pour une heure. Les gens qui aiment travailler dans le potager, qui aiment s'asseoir au soleil ou les familles sans jardin pouvaient y aller. Après avoir pris rendez-vous, ils avaient la pelouse pour eux seuls (et leur bulle familiale). Bien que beaucoup y aient eu recours, comme cette maman dont les enfants ont envoyé un ballon de foot dans la télévision en raison du manque d'espace, cela est resté calme pour

était "comment pouvons-nous rester connectés, entre connus ou inconnus?"

On a pendu des draps aux fenêtres, allumé des bougies et à 20 heures, on a applaudi le personnel soignant.

Roxy n'a pas applaudi. «Je soutiens pleinement les applaudissements pour encourager le personnel de santé. Personnellement, je n'y participe pas, j'habite dans un coin reculé où mes voisins vont se demander si je deviens folle. Mais c'est peut-être le cas», fait-elle avec un clin d'œil.

A sa fenêtre, Fiene a mis un pouce levé pour le facteur et l'éboueur et en a reçu en retour. Noor remercie chaque jour le facteur et offre une boisson fraîche aux four-nisseurs pour ses travaux de rénovation.

nos participants autour du Lochting. La moitié a son propre jardin, alors ils ont laissé la pelouse aux personnes qui en avaient besoin. D'autres n'ont pas osé sortir. Cependant, le principe pouvait compter sur l'appréciation de tous. "Je n'y ai pas fait appel, mais je pense que c'est une belle initiative." Aya rejoint Fiene. "Je pense que c'était une très bonne idée. Si je n'avais pas eu de jardin moi-même, je l'aurais certainement utilisé."



### Groupe oublié

En dépit des actions qui ont été mises en place dans et autour de Renaix, que ce soit par des organisations ou par des individus, nos participants indiquent que certains risquent toujours d'être exclus.

Les enfants souffrant de maladie chronique, les personnes seules, les sans-abri, les sans-papiers et ceux qui risquent de s'isoler parce qu'ils ne maîtrisent pas les outils numériques. Deux participants sont en prison ou dans un centre d'asile fermé. Tout au long de leur journal, ils indiquent qu'ils reçoivent peu d'informations ou ont peu de contacts sociaux. Max dit que sa visite est arrivée trop tard et

qu'elle n'était plus autorisée par le directeur. Il n'avait vu personne du monde extérieur depuis plusieurs semaines à cause du corona. Cela l'a mis en colère, il a été puni et n'a pas pu quitter sa cellule pendant une semaine. Fouad indique également qu'il passe la plupart de son temps seul dans l'ignorance et le doute.

Latifa attend ses papiers, mais pour le moment tout est incertain. "Je ne peux vivre qu'au jour le jour et attendre ce moment libérateur."



## La solidarité c'est...

"AIDER LES GENS. PENSER AUX PERSONNES DANS LE BESOIN. FAIRE DU BIEN AUTOUR DE VOUS."

— SAFYA —

"LA SOLIDARITÉ EST UN PILIER DE NOTRE FOI. QUE CE SOIT MATÉRIEL (ARGENT) OU PHYSIQUE. C'EST SOUTENIR QUELQU'UN QUI EST ANXIEUX OU DÉPRIMÉ EN PARTAGEANT SON EXPÉRIENCE AVEC LUI."

— LATIFA —

"L'ENTRAIDE."

— FIENE —

"PENSER AUX AUTRES ET AIDER LES AUTRES."

— FOUAD —

"POUVOIR AIDER. SE RENDRE UTILE ET FAIRE DE SON MIEUX."

— JOSEFIEN —

"LA SOLIDARITÉ, C'EST AIDER, S'ENTRAIDER."

— RIM —

"LA SOLIDARITÉ C'EST AVANT TOUT OFFRIR UNE AIDE AUX PERSONNES QUI EN ONT BESOIN. C'EST L'UNE DES VALEURS LES PLUS IMPORTANTES ET NOUS DEVONS L'ENSEIGNER À NOS ENFANTS."

— OUMAIMA —

## PRESTATIONS DE SERVICE

Que ce soit la Poste, le service des sports, la Maison sociale, le VDAB ou le parc à conteneurs, chacun utilise des services. Pendant le confinement, ils ont tous dû fermer ou au moins ajuster leur fonctionnement. Beaucoup d'entre eux sont passés aux consultations téléphoniques ou ne travaillaient que sur rendez-vous. D'autres ont fermé inexorablement.

Quelqu'un répondra-t-il au téléphone si vous avez une question urgente sur votre revenu d'intégration? Avez-vous droit à des allocations? Et comment le demander si le service est fermé et si Internet est un labyrinthe où vous vous perdez? Qu'en est-il des déchets de construction? Qui vous aidera à contacter un service dont vous ne comprenez pas la langue?

## REVENUS ET FRAIS FIXES

Sur les 17 participants (sans compter les collègues) qui acceptaient de parler de leurs revenus, seuls 2 ont un salaire propre. Les autres dépendent des revenus de leur partenaire ou recourent au chômage, que ce soit à cause de la crise du corona ou d'invalidité. Fouad et Max ne gagnent rien pour le moment et il n'y a pas de perspective d'amélioration immédiate. Nos participants sont des battants, ils ont du mal à se débrouiller avec les revenus dont ils disposent. Les frais fixes doivent être payés, un montant est versé au loyer ou au prêt chaque mois, il faut se nourrir et une voiture doit être remboursée. Les

travaux de rénovation doivent également être payés. Faire les courses est un sacré boulot. Les factures doivent d'abord être payées, alors seulement on sait ce qui reste pour acheter la nourriture. «Chaque jour est un défi», déclare Roxy. «Je suis toujours heureux et Max ne gagne rien quand il est relevé. J'ai été battu par mon ex-mari. Il nous refusait aussi de la nourriture. J'ai donné le peu que je pouvais trouver à mes enfants pour qu'ils aient à manger. Je continue encore comme ça, même après l'avoir quitté. Le peu que j'ai, je le donne à mes enfants. Si je ne peux pas manger pendant un jour, tant pis.»

### Nouvel équilibre

Là où tout était déjà difficile, le corona vient encore aggraver la situation. Les entreprises ferment, les gens sont mis au chômage technique et même avec l'augmentation des allocations de chômage, les familles arrivent à peine à joindre les deux bouts. L'incertitude joue aussi des tours, car combien de temps durera cette crise? Combien de temps faudra-t-il patagner dans cette situation?

Les gens se heurtent à des problèmes avec les salaires et un nouvel équilibre à trouver. Lily a décidé de recourir à la guidance budgétaire et beaucoup optent pour des paiements échelonnés. En général, tout le monde sait vers qui se tourner en cas de difficultés, mais pas Josefien. «Je

## (Non) joignable au téléphone

Presque tous nos participants ont été informés du changement de fonctionnement des services auxquels ils ont souvent recours, par Facebook, e-mail ou téléphone. Certains services affichaient les nouvelles heures d'ouverture, les directives et les conditions à l'entrée. Malgré cela, il restait beaucoup d'incertitude et de nombreuses questions sans réponse. Passer au service téléphonique ou en ligne a nécessité une grande faculté d'adaptation de la part des services et de nos participants.

«Les deux premières semaines, c'était très difficile de trouver quelqu'un au téléphone», témoigne Rim. Jean-Philippe s'est également souvent retrouvé face à un répondeur et plus rarement à un

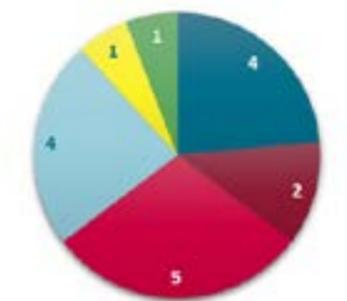
soignant. Avec certains services, il valait mieux demander de l'aide via le chat, mais beaucoup ne le savaient pas et ont donc continué à appeler en vain. Les répondeurs étaient souvent en néerlandais, que doivent faire les non-néerlandophones? De plus, pour les personnes en situation de vulnérabilité, demander de l'aide en ligne constitue un obstacle. Certains n'avaient pas suffisamment de crédit d'appel pour accéder aux services et ne pouvaient pas téléphoner d'un autre endroit car tout était fermé. «J'ai eu des problèmes pour demander mes allocations. Le besoin était urgent, mais je ne pouvais joindre personne et je n'avais nulle part où aller», confirme Fiene.

### Coûts des loisirs

Tout le monde n'est pas affilié à un club ni n'a d'abonnement, mais les enfants vont au judo, au club de natation ou à l'équitation. Certains participants vont au fitness. Beaucoup de ces choses ne pouvaient plus avoir lieu. Les enfants d'Aya voyaient leurs amis du judo et des scouts via Zoom, d'autres reçoivent des exercices sportifs ou musicaux par e-mail. Chez Josefien, c'est un peu plus difficile. «Faire du cheval ou du BMX à la maison, c'est difficile, donc mes enfants ne font rien pour le moment.»

Mais il y a beaucoup d'incertitude sur les coûts. Rim et Josefien n'ont pas encore reçu de remboursement des frais d'abonnement. Cependant, elles espèrent que la validité sera prolongée et qu'elles pourront encore l'utiliser après le corona. Josefien a reçu un message encourageant de l'école. Le voyage scolaire, qui coûtait 400 €, sera remboursé!

## REVENUS



■ Sans revenus  
■ Allocation de chômage  
■ Allocation d'invalidité  
■ Revenus  
■ Mutuelle  
■ Retraité(e)

# ÉTÉ

Les jours s'allongent, la température augmente et les gens rêvent déjà d'été. Et s'il était également annulé? Et si, après ce confinement de plusieurs mois, avec du travail à domicile, l'école à distance et aucune détente, nous devons encore le prolonger jusqu'à l'automne? Pourrions-nous entamer l'été et les vacances par un apéritif sur une autre terrasse que la nôtre? Les enfants pourront-ils aller au camp et se défouler (et donner une pause

ger avec sa famille pour la première fois. Heureusement, ceux qui ont déjà réservé peuvent reporter leur voyage ou se faire rembourser. D'autres commenceraient la recherche de plans de vacances fin mars. Ainsi, leur procrastination a été récompensée.

Beaucoup de participants n'ont rien prévu, et ce n'est pas toujours de leur plein gré. Max n'a jamais voyagé et ce n'est pas non



*'Je prévois de petites excursions comme un parc d'attractions ou un parc aquatique ou la mer. Bref, des petits moments de détente pour rendre les enfants heureux.'*

à leurs parents) ou devront-ils continuer à être créatifs avec ce qu'ils trouvent au grenier, dans des placards ou derrière un buisson oublié? Les journaux intimes montrent que certains élaboraient déjà des plans. Un voyage au Portugal, un festival à Geel, les pieds dans la mer ou la visite d'un parc d'attractions. Malheureusement, le corona a changé ces plans. Les avions sont annulés, les frontières sont fermées, on attend et on espère. Noor allait voya-

plus une option pour Latifa. «Cet été est comme toutes les autres saisons pour moi. Il n'y a pas de différence, si vous avez trop peu de ressources pour joindre les deux bouts, vous n'avez pas cette opportunité.» Enfin, la situation d'Oumaima, qui vit actuellement dans un logement de crise, ne permet pas de voyager ni de faire d'autres projets.



## RÊVER

Peu à peu, nos participants osent penser à un monde sans corona et rêvent de revoir leur famille et leurs amis, faire du shopping, sortir avec les enfants, pêcher, pique-niquer au parc ou faire du sport.

Max a aussi un souhait. «Je ne suis pas du genre câlin, mais maintenant j'aurais vraiment besoin d'un câlin de quelqu'un qui me veut du bien.»

Il y a aussi des désirs d'activités en ville. Par exemple, on espère que la kermesse d'été et le cirque auront lieu, que le service des jeunes sera autorisé à organiser les camps et qu'un espace public sûr sera prévu où les enfants pourront jouer tandis que les adultes pourront bavarder sur un banc.

Mais tout le monde est également réaliste. «Il sera difficile d'aller quelque part cet été», écrit Rim. Pourtant, elle continue d'espérer que des activités seront organisées pour les enfants, en tenant compte des mesures de distanciation.

Woody craint que «Ronse Op Scène», deux journées de spectacles musicaux, ne soit annulé et Lily voit le Fiertel, un pèlerinage qui fait le tour de Renaix, partir en fumée.

Roxy pense qu'un été tranquille est bien. «Si la ville annule ses activités, ce sera bon pour tout le monde. La santé d'abord, ensuite nous verrons.»

## L'ÉTÉ, C'EST...

"UNE ÉNERGIE POSITIVE, L'ESPOIR ET LA SOLIDARITÉ"  
— OUMAIMA —

"DES BILLETS POUR VOYAGER, DU SOLEIL  
ET PLUS DE SOUCIS"  
— SAFYA —

"TOUTES LES MALADIES SONT TERMINÉES, IL FAIT  
BEAU ET ON EST EN BONNE SANTÉ"  
— AYA —

"DE L'ARGENT ET UNE BONNE SANTÉ"  
— FIENE —

"DES CAMPS ABORDABLES POUR LES ENFANTS  
AVEC LES MESURES NÉCESSAIRES"  
— RIM —

"DU BONHEUR, DE LA POSITIVITÉ ET PAS DE VIRUS"  
— WOODY —

"PAS DE VIRUS, TOUT LE MONDE SE FAIT CONFIANCE"  
— JEAN-PHILIPPE —

"DU BEAU TEMPS, DES CONTACTS HUMAINS  
ET UNE BONNE SANTÉ"  
— PAPHILLON —

# REGARD SUR LE PASSÉ ET LE FUTUR

Pendant quinze jours, nous avons "suivi" nos participants dans leur expérience du corona. Ils nous ont emmenés dans leur foyer, leur famille et leur quotidien. Ils nous ont montré leurs difficultés mais aussi leurs petits bonheurs. Surtout, ils ont rêvé. Pas nécessairement d'un monde après le corona. Mais d'un monde dans lequel ils s'intégreraient aussi, avec ou sans corona. Un monde dans lequel demander de l'aide ne serait pas tabou et recevoir de l'aide serait une évidence. Un monde dans lequel ils auraient assez de ressources pour faire un petit voyage et ne devraient pas penser constamment au lendemain.

Cependant, le corona n'a pas apporté que de la souffrance. La famille a été redécouverte et (ré)appréciée. Prendre du temps pour l'autre est devenu le pivot de la crise, avec des hauts et des bas et les gestes barrières sont devenus un nouveau mode de vie.

Nos participants se sont rapidement adaptés, même si l'envie de liberté était présente. Ne pas pouvoir aller au magasin, ne rien pouvoir faire de spontané et rester chez soi ont demandé le plus d'efforts. Woody a le rhume des foins et dit que même cela était différent. «Le pollen dans l'air me fait souvent éternuer ou tousser. Je n'osais souvent pas, car les gens autour de moi pensaient que j'avais le corona.» De plus, il indique que maintenant il évite de toucher les rampes d'escalier et qu'il aimerait continuer ainsi.

Profiter des petites choses et prendre du temps pour la famille, voilà quelques-unes des choses que nos participants veulent conserver après cette étrange période. «Je réalise maintenant comment nous pouvons prendre soin de nos proches à distance», écrit Noor.

## ASSOUPPLISSEMENT

De plus en plus, on parle d'un assouplissement des mesures. Nous pourrions ressortir avec quelques personnes, il y aura plus de magasins ouverts et certaines entreprises redémarreront lentement. Même si de nombreuses personnes, y compris en dehors de nos participants, ressentent un sentiment de soulagement, tout le monde n'est pas prêt.

«D'une part, je suis très heureuse, mais aussi inquiète», dit Safya. Il est également beaucoup trop tôt pour Romelu. Woody et Fiene au contraire sont impatients que tout revienne à la normale.

Rim n'a pas ses lunettes roses : «Je pense que nous devons porter les masques encore longtemps et garder nos distances. Jusqu'à ce que nous n'entendions plus parler du corona.» La plupart pensent de la même façon et trouvent cette perspective difficile.

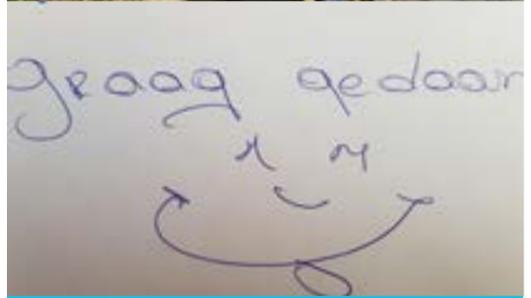
«C'est grave, mais c'est bien que nous ayons eu des informations sur la façon de

gérer cette crise. Ce n'est pas évident de tenir sur la durée. Certainement pas avec des adolescents et de jeunes enfants », écrit Josefien.

La foi en la «bonté humaine» est parfois difficile à trouver parmi nos participants. Le gouvernement est particulièrement blâmable, selon eux. Les règles ne sont pas claires, elles sont trop sujettes à interprétation et leur respect dépend surtout de l'adhésion de la population. Actuellement, on discerne trois groupes.

Vous avez les gens qui suivent les règles à la perfection (et même un peu trop). Ensuite, vous avez ceux qui s'en moquent, ne se considèrent pas comme faisant partie du groupe à risque et ne veulent donc pas prendre de précautions. Et enfin, vous avez le groupe qui flotte entre les deux. Qui veut suivre les règles, mais pas tant que ce n'est pas obligatoire ou qu'on ne sait pas ce qui est une menace ou non. Avec le temps (et le gouvernement) on verra quel groupe sera gagnant.

## REMERCIEMENTS



Petites attentions pour nos participants

# DES COLLÈGUES AYANT LA PLUME FACILE

## Olga (f), 43 ans



8 ans à Renaix  
-----  
Famille avec enfant  
-----  
Travaille  
-----  
Très dynamique et ouverte

## 3s (m), 38 ans



6 ans à Renaix  
-----  
Cohabitant  
-----  
Travaille  
-----  
Résilient et plein d'espoir

## Soraya (f), 45 ans



24 ans à Renaix  
-----  
Famille avec enfants  
-----  
Travaille  
-----  
Grand cœur et tolérante

Il y a un enthousiasme contagieux dans l'air. Certains collègues jettent un coup d'œil par-dessus l'épaule de Marilène ou de Judith qui viennent de lancer un nouveau projet. Tenir un journal pendant deux semaines en temps de crise, l'idée plaît à Olga. "J'aime écrire et réfléchir à des choses comme" Comment s'est passée ma journée? ", explique-t-elle. «Quand j'ai appris que je pouvais participer, j'ai été impatiente de m'y mettre. J'étais tellement curieuse!»

3s aussi a toujours voulu tenir un journal, mais se demandait s'il en était capable. "J'espère pouvoir le faire de façon conséquente." Soraya hésite. «J'aime l'initiative, mais aurai-je le temps? J'ai du mal à noter mes sentiments et mes pensées. Ce sera un défi amusant!»

3s a une maladie auto-immune qui l'a amené à s'intéresser au COVID-19 depuis le début. «Pendant les périodes de grippe, j'essaye déjà d'éviter les contacts physiques et les poignées de main.» Il est soulagé que les mesures aient été annoncées. «Au début, on se moquait de moi sur le lieu de travail, mais maintenant je ne

suis finalement plus l'anormal». Pourtant, c'est à double tranchant. Son aventure cycliste, où le but était d'aller du Danemark par la Norvège jusqu'en Suède, est annulée.

*"Je suis contente de pouvoir continuer à travailler car avec seulement 70% de mon salaire (allocations de chômage), il serait beaucoup plus difficile de joindre les deux bouts"*

Olga a également des sentiments mitigés. "Je me sentais en danger, agitée et effrayée. Au travail également, tout est devenu numérique et vous ne pouviez plus voir personne en face à face. Toute notre attention était prise par le corona; informer les gens, les rassurer et les écouter pour qu'ils ne se sentent pas seuls."

Même sans le corona, le travail quotidien de Samenlevingsopbouw consiste à informer les gens sur leurs droits et devoirs, sur les prestations de services et à les aider à construire un réseau social. Pourtant, beaucoup de choses changent dans la manière dont le travail doit être fait. Là où la proximité est prioritaire, maintenant il faut garder ses distances.

«Mes contacts avec les gens que je suis se font par téléphone ou WhatsApp», écrit Olga. «Ce n'est pas idéal, mais c'est mieux que rien. Cela me procure du plaisir et de la satisfaction lorsque j'ai pu soutenir des gens ou signifier quelque chose pour eux, si peu que ce soit.» Un avantage du travail, c'est que l'information circule rapidement. Par exemple, Soraya a contribué à la traduction des prospectus de «Ronse Helpt» et a pu rapidement passer l'info aux personnes avec qui elle est en contact.

3s ne suit pas d'aussi près le flux d'informations, mais il lit les newsletters de la ville. "C'est super que ça existe. Je ne sais pas si d'autres municipalités font une telle chose!"

*3s a malheureusement dû arrêter le journal pour des raisons de santé. "Cette période était trop intense pour moi. Alors faire de l'introspection quotidienne, c'était pousser le bouchon un peu trop loin. J'ai donc dû arrêter."*

## REPOS ET FRUSTRATION

Pour certains, le durcissement des mesures apporte la tranquillité d'esprit, pour d'autres il y a un sentiment de frustration. «Ma liberté m'est enlevée et je me sens enfermée», écrit Soraya. «Les mesures ne sont pas encore totalement claires et sont parfois contradictoires. C'est tout une adaptation d'être tout le temps chez soi.»

Olga aime le calme que les mesures apportent. «Il est permis de rester chez soi», fait-elle avec un clin d'œil. Les contacts sociaux lui demandent parfois beaucoup d'énergie et ça ne la dérange pas qu'ils soient devenus impossibles. En revanche, les cours de yoga, la chorale et la liberté de mouvement lui manquent.

«Cela me frappe de voir comment les gens réussissent à s'adapter à une nouvelle situation. Par exemple, travailler à domicile me permet de mieux m'organiser et j'ai également appris à ne pas avoir à répondre immédiatement à tous les messages qui arrivent par différents canaux. J'arrête ce qui ne marche pas et je fais ce que je peux. Le reste est pour demain. C'est une liberté que je n'avais jamais connue.»

## Étagères vides à distance

AU JT on appelle au calme et on certifie que la nourriture reste disponible. Pourtant, des rayons se vident dans chaque magasin. «Dès qu'un article était de nouveau en stock, j'en achetais plus que nécessaire. Juste pour éviter d'en manquer la semaine suivante.» Soraya a également acheté d'autres légumes et céréales pour essayer d'autres recettes afin de booster son immunité.

Olga avait une angoisse de guerre. «Je croyais les actualités et je ne stockais pas, mais au cours des premières semaines, j'avais l'angoisse d'une pénurie alimentaire. Avais-je raté une info et devais-je aussi commencer à faire plus de provisions?»

La distanciation sociale implique également de sérieuses adaptations. «Cela reste bizarre de ne pas pouvoir embrasser ou toucher les gens que vous rencontrez. Je ne le fais pas et je me distancie quand l'autre s'approche.» Pourtant, Olga ne réussit pas à éviter les visiteurs. «Les gens entrent et sortent régulièrement chez moi de toute façon. Maintenant tout le monde est reçu dans le jardin et nous nous tenons à distance les uns des autres. Cela manque de naturel.»

## Entraide

Soraya et Olga pouvaient continuer à travailler, même si c'était à la maison. Elles ont conservé leur salaire, et se rendent compte également qu'elles ont de la chance. «J'ai envoyé un certain nombre de personnes avec qui je travaille à la distribution de nourriture, aux syndicats et aux employeurs pour cause de chômage temporaire, à la Maison sociale pour un paiement accéléré ou une aide médicale urgente, au VDAB et aux bureaux intérimaires pour les « postes vacants corona », à Ronse helpt/Renaix Aide pour le bénévolat... J'ai également gardé le contact avec des gens isolés. Nous avons travaillé doublement pour tous ceux qui glissaient entre les mailles du filet.»

## Le point final

Après 12 jours, le projet d'écriture est presque terminé. Ce n'était pas toujours facile de persévérer. «Je n'aime pas écrire. Je préfère parler de mes sentiments. En fait, je suis contente que ce soit presque fini.»

Olga est également soulagée que bientôt ce ne sera plus nécessaire. Elle aime le calme du confinement et la fin des obligations. Vers la fin, tenir quotidiennement le journal devenait comme une obligation. «Je serai heureuse de n'avoir rien à faire après le travail et de ne pas avoir à y penser tous les jours. Pourtant, c'était amusant d'écrire avec tous les autres et de faire partie de l'ensemble. Merci pour l'initiative!»

L'été approche et tout le monde rêve de vacances normales. Personne ne

sait à quoi ressembleront les vacances d'été, mais Soraya aspire à voyager. «Normalement, j'irais au Maroc avec les enfants, mais les frontières sont fermées pour le moment, donc ce n'est pas possible. Je sens que j'ai besoin de détente.»

Olga n'a encore rien prévu et espère que la ville offrira un espace public agréable où les enfants pourront jouer et les jeunes se retrouver pendant que les parents discutent sur un banc.

«Des loisirs organisés pour les enfants, c'est également important, pour que les parents puissent aller travailler ou profiter de leur temps libre et que les enfants puissent à nouveau passer un bon moment après le long confinement.»

## SOLIDARITÉ

Il y a beaucoup de solidarité à Renaix et dans d'autres villes. Il y a les applaudissements, les draps suspendus aux fenêtres et pour les personnes sans jardin, la pelouse du Fiertelmeers peut être réservée gratuitement. Pourtant, il reste des groupes de gens qui passent à côté de nombreuses actions. «On accorde trop peu d'attention aux personnes isolées. Tout le monde n'a pas de smartphone ni facetime. Certains ne peuvent pas ou n'osent pas sortir. Nous devons continuer à essayer de joindre ce groupe», écrit Soraya.

Olga pense aussi à un manque d'espace public, à plus d'attention pour les sans-abri et les sans-papiers. «Comment une société peut-elle être si peu humaine pour les plus nécessiteux?», se demande-t-elle. «Au lieu de supprimer progressivement l'assistance aux «immigrés clandestins», une aide supplémentaire devrait être fournie en temps de crise. Distribuons-leur au moins de la nourriture et offrons-leur un accès facile aux soins médicaux. Eux aussi ont droit à une existence digne.»

## Aspect positif

Malheureusement, le confinement ne se terminera pas aussi vite qu'il est arrivé. C'est une période difficile que nous devons tous traverser. De nombreuses lacunes dans notre société sont apparues. «La grande injustice de notre système est devenue plus criante que jamais», écrit Olga. «Il y a un si grand écart entre ceux qui sont aisés et ceux qui doivent se battre pour garder la tête hors de l'eau. Ça vaut la peine de se battre pour combler cet écart. Heureusement, le confinement a montré que de nombreuses personnes trouvent que ce combat en vaut la peine.»

Tout n'était pas pesant ou négatif. Soraya a appris à apprécier les petites choses et avait plus de temps pour ses enfants. «J'ai surtout dû m'adapter à rester chez moi, mais j'ai aussi appris que la famille est importante et que la solidarité nous garde forts. Certaines questions nécessitaient beaucoup de réflexion, mais la toute dernière a rapidement été résolue. «Qu'est-ce que je vais faire quand tout sera revenu à la normale? Voyager!» Olga a également quelques souhaits. «Dès que j'en aurai le droit, je prendrai ma voiture et me rendrai chez mes amis et ma famille! J'ai également hâte de prendre un verre sur une terrasse et de prendre un bon repas. Et si possible; une fête entre amis. Oh oui!»

# LE CORONA, QU'EST-CE QUE CELA NOUS FAIT?

## QUE NOUS APPRENNENT LES JOURNAUX INTIMES? DE QUOI NOUS SOUVENONS-NOUS SURTOUT? QUELS SIGNAUX APPARAISSENT ET QU'ALLONS-NOUS EN FAIRE?

Dix-sept Renaisiens ont relevé le défi de tenir un journal entre le 24 avril et le 8 mai 2020. Le confinement ne durait que depuis un mois.

Au moment où ce journal paraît, plus de sept mois ont passé. Aujourd'hui, la crise n'est toujours pas passée et il ne semble pas que ça se termine bientôt. Les politiciens, les scientifiques, les travailleurs sociaux... nous

cherchons tous comment y faire face.

Lorsque la crise du corona a éclaté, il a vite été clair que les personnes vulnérables - comme nos participants - passeraient une période difficile. Nous voulions savoir ce qu'une telle crise provoque chez les gens. Des signaux clairs émergent des journaux. Des besoins matériels mais aussi des besoins psycho-

logiques. Nous voulons en tirer des leçons pour la période suivante et pour le futur. En décembre, nous déposerons nos résultats sur la table de nos politiciens locaux, à Renaix, et nous formulerons des recommandations pour des solutions concrètes et une meilleure approche. Au cours de la période suivante, nous surveillerons de près ce que la politique en fera.

## TRAVAILLER DE MANIÈRE PROACTIVE ET SENSIBILISER

Les gens souffrent d'un manque de liberté. S'ils n'étaient pas déjà isolés, ils risquent de le devenir maintenant. Les enfants et les jeunes souffrent également de l'isolement dû à la fermeture des écoles, de l'interdiction des activités de loisirs ou des contacts entre amis...

La situation crée diverses émotions et expériences chez les gens. L'un adore, l'autre cherche désespérément un équilibre entre télétravail, chômage technique et écoles fermées.

Pour les journaux intimes, nous nous sommes adressés à des participants qui ne connaissent pas encore très bien le fonctionnement de Den Botaniek. De cette façon, nous avons atteint un certain nombre de personnes qui ne faisaient pas encore partie de notre cercle d'action et que nous avons pu soutenir un certain temps.

## RECOMMANDATION

Contactez vous-même (régulièrement) les personnes les plus vulnérables. Il ne faut pas faire de grandes choses. Un appel téléphonique pour demander comment ça va signifie déjà beaucoup. Ainsi, les politiques et les organisations ont le doigt sur le pouls et savent quels sont les besoins ou qui a besoin d'aide en temps de crise.

"MERCI D'AVOIR PENSÉ À NOUS"  
— LILY —

"AUJOURD'HUI RESTERA TOUJOURS GRAVÉ EN MOI CAR J'AI APPRIS À VOUS CONNAÎTRE ET VOUS ME PERMETTEZ DE PARTICIPER À UNE EXPÉRIENCE MERVEILLEUSE. JE VOUS SUIS INFINIMENT RECONNAISSANTE."  
— OUMAIMA —

"J'AI TROUVÉ ÇA SYMPA QU'ON ME DEMANDE DE TENIR UN JOURNAL DU CORONA"  
— ROMELU —

## SOLIDARITÉ

Il y a beaucoup de solidarité entre les gens. La famille et les voisins s'entraident lorsque c'est possible et permis.

"Renaix aide/Ronse helpt" est une excellente initiative. Certains participants y ont fait appel, se sont portés volontaires ou ont envisagé de le faire.

La plate-forme est un outil très utile pour les travailleurs communautaires, pour réunir ceux qui recherchent et fournissent de l'aide.

## RECOMMANDATION

Une initiative comme «Ronse Helpt/Renaix aide» fonctionne, surtout en temps de crise. C'est un bel exemple de solidarité entre Renaisiens. Samenlevingsopbouw a également dirigé de nombreuses personnes cherchant de l'aide et des bénévoles vers cette plateforme. Ce serait bien si l'initiative se poursuivait en temps "normal" et soit activement promue.

Il faudrait investir davantage dans les réseaux de quartier et répertorier les initiatives existantes. Là où l'assistance échoue, les voisins y arrivent: faire les courses, être vigilant ou se parler.

JEAN-PHILIPPE EST CHEZ LUI À CAUSE DE PROBLÈMES DE DOS, MAIS HEUREUSEMENT SES VOISINS FONT LES COURSES À SA PLACE.

MAX EST EN PRISON. SES VOISINS PROMÈNENT LE CHIEN, VIDENT LA BOÎTE AUX LETTRES ET SURVEILLENT LA MAISON.

JOSEFIEN PARTAGE LES ŒUFS AVEC LES VOISINS ET COUPE LES CHEVEUX DES PERSONNES ÂGÉES.

ROXY AIDE SA VOISINE AVEC DES PROVISIONS ET ENTRETIENT LE JARDIN.

## LA SOLITUDE ET L'IMPORTANCE DE LA PROXIMITÉ

Depuis le début de la crise du corona, les travailleurs communautaires ont donné le meilleur d'eux-mêmes: recueillir des signaux et aider les gens, mettre en place des actions créatives et consulter les décideurs. Ils ont continué à rendre visite aux gens («visites de trottoirs») et à les contacter. Ils sont restés accessibles via WhatsApp, téléphone, vidéo et autres canaux.

La fermeture des lieux de rencontre signifie que de nombreuses personnes sont en manque de contacts sociaux. La perte d'activités nuit également au bien-être psychologique. On entend souvent dire que ceux qui sont (seuls) à la maison voient littéralement les murs venir vers eux. Pour les personnes en centre d'asile fermé ou en prison, les visites n'étaient plus autorisées ou très limitées. Les gens ont besoin d'une conversation, d'une oreille attentive.

## RECOMMANDATION

Ceux qui vivent seuls ont besoin d'une attention particulière au niveau socio-émotionnel. Il faudrait investir davantage dans des initiatives comme «Voisins pour voisins», «Renaix aide/Ronse Helpt» ou un système de 'buddy'.

"JE NE SORS PAS BEAUCOUP."  
— ROMELU —

"LE CONTACT HUMAIN ME MANQUE, ÊTRE ENSEMBLE."  
— PAPILLON —

"JE N'AIME PAS DEVOIR RESTER À LA MAISON."  
— SAFYA —

"JE NE SUIS PAS VRAIMENT CONSCIENTE DE MON ENVIRONNEMENT POUR LE MOMENT. MÊME QUEL JOUR OU QUELLE HEURE IL EST. CE QUI SE PASSE EN DEHORS DE CHEZ MOI M'EST INCONNU."  
— NOOR —



## UNE INFORMATION CORRECTE ET PAR LES BONS RÉSEAUX

Il a vite été clair que l'information allait être très importante dans cette période. Quelles sont les mesures au niveau national et local? Les gens suivent les médias nationaux (radio, télévision, journaux) et les réseaux sociaux (principalement Facebook).

Le bourgmestre a envoyé des bulletins d'info, mais seuls trois des dix-sept participants les ont vus. Seules quelques personnes ont vu les vidéos du bourgmestre dans lesquelles il a fourni des informations et rassuré les habitants. De nombreux Renaisiens ne maîtrisent pas le néerlandais. On a apprécié que les vidéos soient également sous-titrées en français et que les lettres d'info aient été traduites en quatre langues. Six participants connaissaient «Renaix aide» via Facebook, le dépliant, les travailleurs communautaires, la Maison sociale, la mosquée ou les lettres du bourgmestre/

Les participants ont également entendu beaucoup de fausses nouvelles, notamment via les réseaux sociaux. Comment distinguer le vrai du faux?

### RECOMMANDATION

Trouvez les meilleurs canaux pour faire parvenir les informations, les directives et les conseils aux groupes les plus vulnérables. Certaines personnes ont des difficultés à lire et à écrire ou à comprendre les procédures.

Les informations doivent être claires et sans ambiguïté. Dans l'intérêt de la santé, il est nécessaire que chacun puisse consulter ces informations dans la langue qu'il comprend le mieux.

Utiliser différents canaux d'information est un must: numériquement, sur papier et oralement. Tout le monde n'a pas accès à l'informatique ou la maîtrise de l'outil.

Les fausses nouvelles doivent être étouffées dans l'œuf.



## ALIMENTATION

La moitié de nos participants ont eu recours à la distribution de nourriture. Pourtant, cela ne va pas de soi pour eux et nous avons souvent dû les informer de ce droit. Les gens supposent qu'ils n'ont pas droit à un colis alimentaire parce qu'ils ont leur propre maison, par exemple.

L'épicerie sociale Kaboes a continué à distribuer de la nourriture pendant la crise, mais il y a encore des obstacles. Il est très embarrassant de faire la queue pour un colis. Et les produits inclus dans les colis ne sont pas toujours adaptés ou variés.

### RECOMMANDATION

Les informations sur le droit à la distribution alimentaire devraient être plus transparentes. Les obstacles doivent être éliminés.

"PERSONNE NE SAIT QUE J'AI DU MAL, PAS MÊME MON PETIT AMI. JE PORTE ÇA SEULE DEPUIS LONGTEMPS."  
— FIENE —

"JE SUIS UN RÉGIME STRICT ET JE NE COMPTE PAS SUR LES COLIS ALIMENTAIRES, MÊME SI J'Y AI DROIT. JE NE PEUX RIEN EN FAIRE."  
— PAPILLON —



## REVENUS



La perte de revenus alors qu'on a des coûts fixes crée des problèmes financiers pour de nombreuses familles. Les participants sont au chômage technique, ne peuvent pas postuler ou viennent juste d'avoir un nouveau contrat intérimaire qui a été immédiatement résilié.

D'autres vivent d'allocations qui ne couvrent pas suffisamment les coûts et ne sont pas versées à temps.

### RECOMMANDATION

Tout le monde doit avoir un revenu décent. Les allocations les plus basses devraient être élevées au-dessus du seuil de pauvreté et les systèmes de protection sociale devraient être plus accessibles.

JOSEFIEN, LILY, WOODY... ONT À PEINE ASSEZ POUR JOINDRE LES DEUX BOUTS. ILS N'ONT PAS DE RÉSERVES ET VIVENT AU JOUR LE JOUR.

FIENE AVAIT UN CONTRAT INTÉRIMAIRE QUI ÉTAIT INCERTAIN CHAQUE JOUR. PENDANT CE TEMPS, SON MARI DOIT RESTER À LA MAISON POUR S'OCCUPER DES ENFANTS. LA FAMILLE DOIT DONC VIVRE AVEC UN REVENU QUI PEUT ÊTRE INTERROMPU CHAQUE JOUR.

## ENSEIGNEMENT

En mars, les écoles ont fermé et tous les enfants sont restés à la maison. L'école a misé au maximum sur l'enseignement à distance. Les enseignants ont réalisé des vidéos à regarder en ligne et ont envoyé leurs devoirs via les canaux numériques. Après avoir reçu des signaux de parents vulnérables qui ne maîtrisent pas l'outil numérique, les enseignants ont également décidé de distribuer les devoirs sur papier. C'était agréable de voir des enfants attendre impatiemment sur le trottoir la venue de leur professeur.

Néanmoins, ces enfants connaissent un retard d'apprentissage plus important que les enfants qui ne grandissent pas dans une situation familiale difficile ou qui s'adaptent rapidement aux changements.

Les bibliothèques sont restées fermées, les enfants ne pouvaient donc pas emprunter de livres ni de jouets. De nombreux enfants n'ont pas de jardin et sont restés à l'intérieur pendant trois mois. Ils pouvaient faire des dessins sur leur trottoir avec la craie reçue de nos travailleurs éducatifs.

ROXY A ACHÉTÉ UN SMARTPHONE À TEMPÉRAMENT SPÉCIALEMENT POUR L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE, POUR RECEVOIR LES COURRIELS DE L'ÉCOLE.

ELLE A TRANSMIS LES DEVOIRS À SA FILLE AÎNÉE (QUI VIT SEULE) POUR QU'ELLE LES IMPRIME AFIN QUE LE PETIT FRÈRE PUISSE LES FAIRE. PUIS LA GRANDE SŒUR EST REVENUE CHERCHER LES TÂCHES À SCANNER POUR LES ENVOYER À L'ENSEIGNANT.

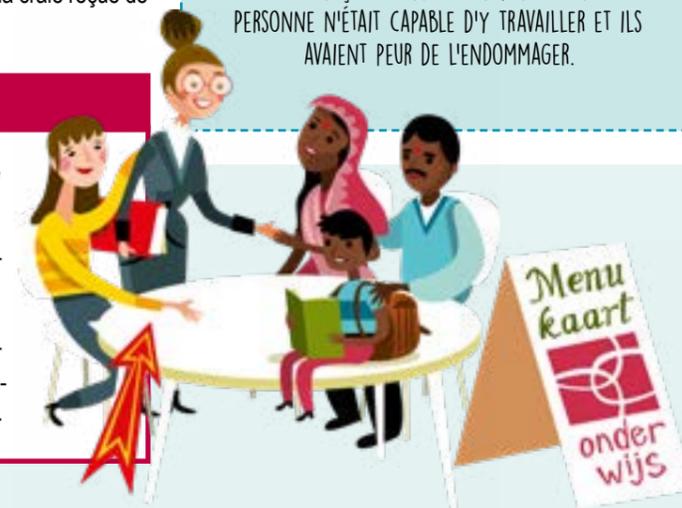
LA FAMILLE A REÇU UN ORDINATEUR PORTABLE DE L'ÉCOLE. PERSONNE N'ÉTAIT CAPABLE D'Y TRAVAILLER ET ILS AVAIENT PEUR DE L'ENDOMMAGER.

### RECOMMANDATION

Apprendre aux parents et aux enfants à maîtriser l'outil numérique est un must.

Les parents devraient avoir la possibilité d'emprunter ou d'acheter un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable bon marché.

En plus du numérique, d'autres canaux doivent également continuer à être utilisés pour que tous les enfants aient les mêmes opportunités et que leur réussite ne dépende pas de la famille où ils sont nés.





## SERVICES SOCIAUX

"C'EST SI DIFFICILE DE TROUVER QUELQU'UN AU TÉLÉPHONE. LORSQUE JE LAISSE UN MESSAGE SUR LE RÉPONDEUR, JE NE SUIS PAS RAPPÉLÉE"  
— RIM —

PAPILLON VIT DANS UNE MAISON QUI NE RÉPOND PAS AUX NORMES. LA MOISSISSURE SE DÉVELOPPE SUR LE PLAFOND ET LES MURS, IL Y A DES COURANTS D'AIR DUS À UN MAUVAIS VITRAGE. L'AGENT DU LOGEMENT QUI DEVAIT VENIR VISITER SA MAISON NE PEUT PAS PASSER À CAUSE DU CORONA. PAPILLON EST OBLIGÉE DE VIVRE DANS UN ENVIRONNEMENT INSALUBRE JUSQU'À CE QUE LES MESURES SE RELÂCHENT ET QUE QUELQU'UN PUISSE VENIR CONSTATER LES DÉGÂTS.

L'assistance et les services s'arrêtent ou sont organisés différemment. Il n'y a pas toujours de communication claire sur les nouvelles règles. La Maison sociale, le syndicat, la mutuelle... tous ces services ne sont accessibles que par téléphone, vidéo et sur rendez-vous.

Il y a un répondeur mais souvent uniquement en néerlandais et parfois les appelants ne reçoivent aucune suite au message laissé.

De nombreux services sont passés au 'chat', mais la communication à ce sujet n'était pas claire. De nombreuses personnes de notre groupe cible ont donc continué d'appeler en vain.



### RECOMMANDATION

Les services doivent rester accessibles aux personnes en difficulté et communiquer clairement sur les règles adaptées. Ils connaissent leur public. Ils peuvent évaluer comment le mieux informer les gens.



## PERSONNES SANS RÉSIDENCE LÉGALE

Deux participants au journal ne sont pas résidents légaux. Il est très difficile pour les personnes qui se trouvent illégalement dans notre pays de faire valoir leurs droits fondamentaux. Par exemple, ils ne peuvent pas faire appel à l'aide alimentaire. Les migrants sans papiers se disent les «oubliés» de la crise du corona. Leurs appels à la régularisation sont de plus en plus forts.



### RECOMMANDATION

Au lieu de supprimer progressivement l'assistance aux personnes sans résidence légale, une assistance supplémentaire devrait être fournie en temps de crise. Donnez-leur au moins de la nourriture et un accès facile aux soins médicaux. Eux aussi ont droit à une existence digne.

NOUS AVONS APPELÉ FOUAD CHAQUE SEMAINE, IL ÉTAIT ENFERMÉ DANS UN CENTRE D'ASILE FERMÉ. LES JOURNAUX ONT ÉTÉ ENVOYÉS PAR LA POSTE.

IL ÉTAIT ANGOISSÉ,

MALHEUREUX ET N'AVAIT AUCUNE PERSPECTIVE. POUR CERTAINES QUESTIONS DU JOURNAL, IL A INDiqué QU'IL NE SAVAIT RIEN DE LA SITUATION NI DES MESURES DE SÉCURITÉ EN VIGUEUR.

MERCI À TOUS CEUX QUI ONT PARTICIPÉ D'UNE MANIÈRE OU D'UNE AUTRE À LA RÉALISATION DE CE JOURNAL. VOUS ÊTES FORMIDABLES! MERCI.

JUDITH ET MARIE

— RENAIX, DÉCEMBRE 2020 —



Par respect de la vie privée, tous les noms utilisés ici ont été changés.



Traduit du néerlandais.

### PLUS D'INFOS? CONTACTEZ-NOUS:

#### Marilène De Fruytier

marilene.de.fruytier@samenlevingsopbouw.be  
M 0491 344 138

#### Judith De Wandel

judith.de.wandel@samenlevingsopbouw.be  
M 0491 344 117



#### Den Botaniek

Spinstersstraat 36 | 9600 Ronse



Ces journaux sont une initiative du service éducatif de l'asbl Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen. A Renaix ces projets reçoivent le soutien financier de la ville.