Evaluation de l'impact social de «La Chom'Hier »

Impact social
Avril 2023

1. Introduction

Dans le cadre d'un financement « Fond Venture », un dialogue s'est instauré entre Saw-b et La Chom'Hier en août 2020 dans la perspective de réaliser avec notre accompagnement une évaluation d'impact social.

Au cours de ce dialogue, il apparaissait avec force auprès de la directrice, Aurore Di Giusto, la nécessité de développer au sein de La Chom'Hier un dispositif de Suivi et Evaluation incluant une dimension d'impact social. Une large part du dispositif devait également permettre de développer la culture de l'évaluation et des référentiels de formation au sein de la structure, en particulier en matière d'alphabétisation. En ce qui concernait spécifiquement l'évaluation d'impact social pour laquelle Saw-b était retenue suite à un appel d'offre, l'objectif était de montrer et valoriser le sens du travail réalisé par l'équipe de La Chom'Hier avec les personnes venues chercher des compétences en français, travailler sur leur projet professionnel ou participer à l'Ecole des Devoirs. Outre, les spécificités de chacune de ces activités, l'idée était de mettre en évidence un fil commun, des impacts partagés par chacune de ces filières.

Cette mission a été assurée par le cercle impact social de Saw-b. La méthodologie mobilisée est caractérisée par les éléments suivants :

- Recherche inductive
- Co-construction et donc mobilisation de l'équipe et de parties prenantes aux différentes étapes de l'évaluation
- Intérêt tant pour les impacts que pour les processus qui les génèrent.

Mais, les contextes général et spécifique à la Chom'Hier ont largement entravés le déroulement de la mission. D'une part, l'idée de base pour la récolte des données était de procéder à des récoltes en minimum deux temps. Effectivement, le public étant assez fidèle et le parcours de formation long, il était possible de récolter les données en début et fin d'un cycle de formation, voire sur plusieurs cycles, ce qui reste une méthode éliminant un biais de subjectivité lié au « retour en arrière » que les administrations uniques impliquent. Mais un tel dispositif de récolte des données nécessite en lui-même un temps relativement long de 8 à 13 mois entre les deux administrations. D'autre part, le développement de la pandémie de Covid-19 et les nouveaux confinements ont compliqué la récolte des données à la rentrée de janvier 2021 avec pour conséquence de la retarder au dernier trimestre. Dans ce contexte, le départ de la directrice en mars 2022 a quelque peu détourné l'équipe de l'exercice d'évaluation d'impact social et très peu de récoltes de données au « temps 2 », en juin 2022, ont été réalisées. En septembre 2022, une rencontre entre la nouvelle directrice, Yaël Wischnevsky a mis en évidence le déficit de récolte de données et une certaine démotivation d'une partie de l'équipe pour travailler sur l'évaluation de l'impact social de la Chom'Hier. De commun accord, nous avons décidé de modifier substantiellement le dispositif de récolte des données en ne procédant plus qu'à un seul temps de récolte et de clôturer la mission. Les outils (questionnaires et animation des Focus Group) ont été adaptés en ce sens. La récolte a pu être réalisée mais dans des conditions moins optimales et avec des qualités de données très variables mais néanmoins sources d'informations extrêmement intéressantes à la fois quantitativement que qualitativement.

Le rapport rend compte de manière aussi nuancée que possible de ce processus d'évaluation aussi riche que mouvementé et les enseignements qu'il peut apporter à La Chom'Hier et son équipe.

2. La démarche d'évaluation d'impact social appliquée à La Chom'Hier

L'impact social et son évaluation : définition courte

Il existe un florilège de définitions de l'impact social, tout comme il existe de nombreuses méthodes d'évaluation. Au sein de SAW-B, nous avons choisi des définitions qui reflètent notre vision des choses et qui envisagent l'impact social dans toutes ses dimensions.

Impact social

« Ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients), directes ou indirectes, et internes (salariés, bénévoles), que sur la société en général, issues de la capacité de l'organisation (ou d'un groupe d'organisations) à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capabilités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques. »[1]

- dans notre démarche d'évaluation d'impact social, il s'agit d'observer les **processus** et les **effets**

Evaluation de l'impact social

« Processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une entreprise sociale sur ses parties prenantes et sur la société. »[2]

Une démarche d'évaluation de l'impact social en trois étapes

Notre démarche d'évaluation de l'impact social repose sur un processus en trois étapes que nous avons appliqué avec La Chom'Hier.

Diagnostic et choix de la question évaluative

Evaluer l'impact social complet d'une structure sociale demanderait plusieurs années[3], la première étape de notre démarche d'évaluation consiste à fixer la (ou les) question(s) d'évaluation prioritaire(s). Ce travail n'empêche nullement la structure d'avoir une idée, même précise de ce qu'elle veut. Nous demandons cependant que le choix définitif intervienne à la fin de cette première phase.

[1] Conseil Supérieur de l'Economie Sociale et Solidaire, France.
[2] Petit précis de l'évaluation de l'impact social (AVISE/ESSEC/MOUVES).
[3] En effet, on peut évaluer l'impact sur de multiples dimensions et personnes tant sur hier, aujourd'hui et demain.

Après un travail d'installation de la mission[4] - en particulier la mise en place du comité de pilotage inhérent à la démarche d'accompagnement basée sur la co-construction - et dans le but de dresser au mieux le portrait de l'entreprise au départ d'une diversité de point de vue, nous avons organisé un Focus Group[5] composé des membres de l'équipe et d'une représentante du Conseil d'Administration. Nous avons recouru à l'outil « Chaîne de valeur » et un dispositif d'intelligence collective « en boule de neige » afin de dresser ce portrait.

Cet outil est intéressant pour plusieurs raisons :

- Il interroge la structure par rapport à elle-même en listant les besoins sociaux et sociétaux qu'elle cherche à combler, les missions qu'elle s'est fixée pour y répondre, les ressources qu'elle a, les activités qu'elle met en place pour remplir ses missions, les résultats qu'elle pense atteindre et les impacts qu'elle espère avoir sur ses publics ;
- Il permet de croiser les regards et faire prendre un pas de recul à tous les participants ;
- Il fait émerger des débats et des échanges entre les personnes présentes sur des zones d'ombre et/ou les plus-values de la structure ;
- Il permet à l'équipe de SAW-B de mieux comprendre la structure tant sur ses aspects formels qu'informels.

Les résultats de cette animation sont repris en annexe 1.

Face à cette chaîne de valeur co-construite, on souligne la grande cohérence de l'action de La Chom'Hier. Effectivement, quels que soient les secteurs, les besoins sociaux, résultats et impacts sont alignés avec, bien entendu, des pondérations différentes selon le secteur. La chaîne de valeur montre des éléments en lien avec la personne elle-même (la confiance en soi, l'autonomie, …), le groupe (notamment en matière de savoir-être, de liens sociaux, …) et l'environnement (pouvoir d'agir, réflexion politique/citoyenne, …). Ceci tant pour les publics des activités d'éducation permanente (alpha), insertion socioprofessionnelle (alpha , formation de base), insertion socioprofessionnelle Horeca ou de l'école de devoirs. Chacune de ces thématiques se traduisent en résultats et impacts qui se rejoignent.

Question évaluative

Toutefois, malgré cette chaîne de valeur assez claire, l'équipe n'a jamais su ou voulu formuler une question évaluative précise. La question évaluative porte sur les impacts de l'accompagnement de la Chôm'Hier sur l'émancipation et l'intégration des bénéficiaires, leur autonomie, leur épanouissement, le développement de leurs capabilités[6] mais les termes « autonomie » ou « émancipation » n'ont pu être fixés faute sans doute –

[4] Réalisé au cours d'une animation avec les membres du Comité de Pilotage le 1er septembre 2020
[5] Le 9 septembre 2020
[6] Au sens d'Amartya Sen et donc d'augmentation de degré de liberté réelle de choix

non pas d'un manque de vision mais - d'une formulation, d'un vocabulaire commun et partagé quant aux impacts poursuivis.

Aussi, la question évaluative est restée très ouverte :

Quels sont les impacts de l'accompagnement de la Chom'Hier sur ses publics ?

Les avantages d'une telle question évaluative sont qu'elle devrait permettre la construction d'une vision des impacts des activités de la Chôm'Hier sur ses bénéficiaires en lien avec les besoins sociaux auxquels l'organisation veut répondre globalement, de manière transversale à l'ensemble de ses activités mais en faisant aussi apparaître les spécificités de chaque pôle par les récoltes de données qualitatives. L'inconvénient est évidement que le champ d'investigation est assez vaste et qu'on restera avec une image générale sans totalement mettre en évidence les spécificités de chaque filière, sauf à y engager du temps et des moyens suffisants.

Récolte des données

Une fois la question évaluative formulée, nous pouvons récolter les données. Pour y parvenir, nous devons choisir des méthodes adaptées tant à la question évaluative, qu'au temps disponible, aux ressources (financières, humaines…) mobilisables, aux envies de la structure et, dans ce cas encore plus particulièrement, aux publics. L'accompagnateur propose l'un ou l'autre outil tenant compte d'un maximum d'éléments. Un sondage ne nécessite pas le même temps de travail que l'organisation de 50 entretiens par exemple. Il peut s'agir de la mise en place d'indicateurs mais aussi de méthodes plus riches comme les entretiens, le sondage, l'observation participante, l'analyse en groupe…

Dans le cas de la Chom'Hier, l'idée de départ était d'administrer un questionnaire de manière transversale à l'ensemble des filières puis de compléter cette collecte quanti-qualitative avec des données qualitatives, filière par filière, par des interviews. Il nous a fallu revoir complètement cette perspective : l'administration d'un questionnaire test montrait que les conditions requises en français et en lecture n'étaient pas réunies dans toutes les filières pour garantir une récolte fiable et mettre en évidence des spécificités liées aux différents profils des répondants et caractéristiques des filières. Il nous fallait donc réserver cette pratique à quelques filières seulement : formation de base, alpha 4 et 3, ISP-Horeca (voir le questionnaire final en annexe 2).

La colonne vertébrale du dispositif commun devait donc se baser sur des animations en groupe pour récolter des informations sur les besoins, les effets et les processus vécus par les publics dans les différentes filières. Afin de codifier un minimum l'animation et créer des conditions similaires de récolte des données pour permettre leur comparaison, une fiche de récolte et un guide d'animation ont été élaborés (voir annexe 3 et 4). L'ensemble du dispositif – questionnaire et animation- était conçu en une double administration en temps 1 et temps 2. Hélas, ces animations n'ont finalement été effectuées intégralement que dans les filières Education Permanente, Ecole de Devoirs, Alpha 4 et Formation de base.

D'autres animations ont été effectuées mais seulement en « Temps 1 » avec les participants des filières Alpha 3 et 4, ISP-Horeca et à l'Ecole des Devoirs et ont nourri notre analyse mais uniquement sur le plan des motivations.

Le questionnaire et les guides d'animation ont été conçus par Saw-b et l'équipe sur la base des données récoltées lors des Focus Group mixte[7] et spécifiques à l'Ecole des Devoirs.

Comme expliqué dans l'introduction, tout le dispositif imaginé pour une administration en deux temps a dû être revu complètement pour une administration unique faute de récolte des données dans toutes les filières au « temps 2 ».

3. Analyse des données quanti-quali

3.1 Les enseignements du questionnaire

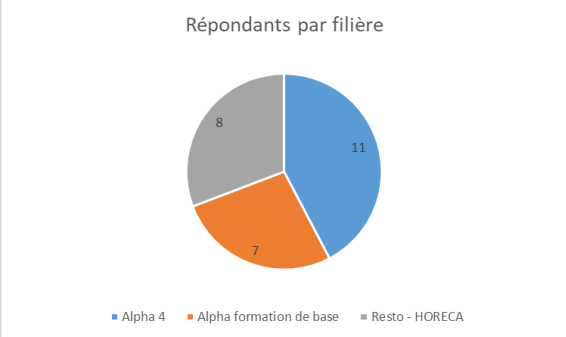
Le questionnaire était organisé en trois grandes parties :

- Une partie destinée à récolter différentes informations sur la personne répondante dans le but de croiser certaines données par la suite et déceler si ces variables influent les réponses
- Le corps du questionnaire destiné à récolter les besoins ou les motivations à entrer en formation et à les comparer avec les effets du parcours à La Chom'Hier que les répondants estiment vivre
- Une dernière partie destinée à interroger les impacts principaux que les répondants ressentent.

Les variables

Le questionnaire a été administré dans les filières suivantes :

- Alpha 4
- Formation de base
- ISP – Horeca

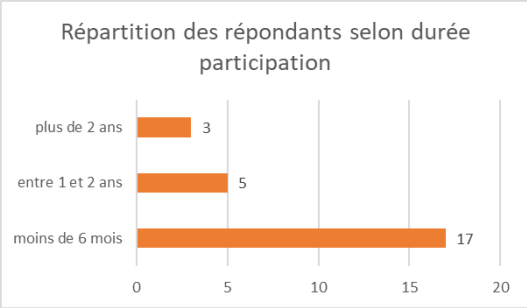


Le nombre de répondants total est de 26. Ci-contre figure la répartition des réponses. C'est bien évidement un nombre de répondants assez faible surtout lorsqu'il s'agit de croiser différentes variables. L'analyse qui suit ne peut donc démontrer des effets ou des impacts avec certitude mais indique des tendances qui apportent néanmoins des enseignements intéressants. Ces enseignements sont par ailleurs corroboré par l'analyse qualitative des expressions récoltées au cours des différentes animations. La lecture de l'analyse doit aussi se faire en tenant compte du fait que l'image construite ne concerne que quelques filières de La Chom'Hier, le questionnaire n'ayant pas été administré dans les activités Alpha 2 et 3, Education Permanente et Ecole des Devoirs.

La variable « genre » montre qu'une grande majorité des répondants sont en réalité des répondantes : 19 femmes pour 4 hommes (et 3 personnes qui n'ont pas souhaité signaler leur genre)

[7] Un focus group mixte ou composite a été co-animé par Hugues De Bolster et Léo Gaucher le 20 octobre 2020 puis reproduit à plusieurs reprises en octobre 2020 avec différents jeunes de l'EDD, les activités collectives étant à nouveau interdites (Mesure Covid)

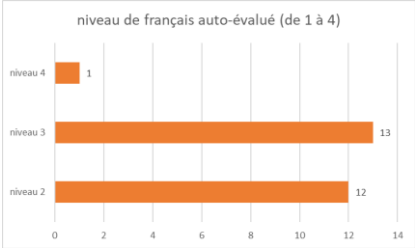
La plupart des répondants suivent une formation à La Chom'Hier depuis moins de 6 mois :



Tous les répondants qui sont présents depuis plus de deux ans sont dans la filière Alpha 4. (3/11 dans cette filière)

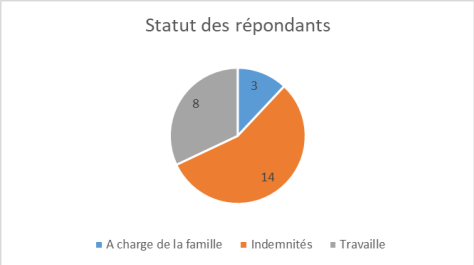
Ceux qui sont présents depuis 1 à 2 ans se répartissent dans les filières ISP-Horeca (3) et Formation de Base (1)

Les 17 personnes présentes depuis moins de 6 mois se répartissent dans les 3 filières : ISP-Horeca (4) – Alpha 4 (7) – Formation de base (6). Quatre répondants sur huit de la filière ISP-Horeca étaient présents depuis un mois seulement à La Chom'hier lors de l'administration du questionnaire. Les réponses doivent donc être considérées non comme des effets observés mais plutôt comme ce que les participants espèrent trouver.



Le niveau de français auto-évalué sur une échelle de 4 est bon.
La personne qui s'évalue à 4 est en Formation de base.

Le statut des personnes est étroitement lié à la filière fréquentée :



Tous les répondants travailleurs sauf 1 sont en ISP Horeca (contrat de travail)

Les 3 personnes se déclarant à charge de la famille sont en alpha 4

Les personnes bénéficiant d'indemnités sociales se partagent entre les filières alpha (8) et formation de base (6)

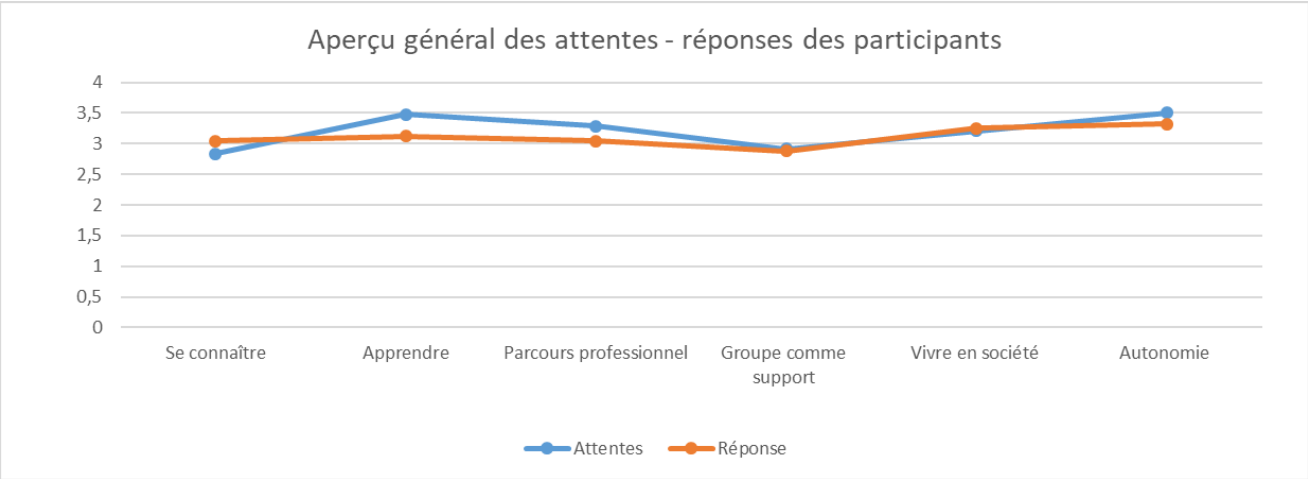
Les besoins en matière de formation et leur réponse

Le questionnaire cherchait à explorer 5 types de besoins et les impacts potentiels de la formation à la Chom'Hier :

- La connaissance de soi
- Les apprentissages
- Le parcours professionnel ou personnel
- Le groupe comme moteur ou soutien à son développement
- La vie en société, l'inclusion
- L'autonomie

Chaque type de besoin était introduit par une série d'affirmation demandant de se positionner en accord ou désaccord avec la proposition sur une échelle de 1 à 4 (Pas du tout d'accord - Plutôt pas d'accord - Plutôt d'accord - Tout à fait d'accord). Ce dispositif permet de mieux comprendre la représentation que se font les répondants de la thématique mais prépare aussi l'esprit aux questions d'impacts qui suivent. Ces deux questions demandent un certain déplacement puisqu'on demande dans un premier temps « A quel point attendez-vous de la Chom'Hier… ? » Puis, à quel point la Chom'Hier me permet …. ? Ceci sur une échelle de 1 à 4 également (Pas du tout – Un peu – Moyennement – Beaucoup). Le questionnaire figure en annexe 2.

Voici un aperçu général des attentes qu'on les participants en venant à la Chom'Hier et de la réponse à leurs besoins :



L'on peut observer que :

- la première chose qu'on vient chercher à la Chom'Hier c'est de l'**autonomie**, et la réponse est à la hauteur même si légèrement négative (-0,18)
- la seconde - à égalité ou quasi avec l'autonomie - qu'on vient chercher à la Chom'Hier sont des **compétences**, de l'apprentissage. La réponse est plus négative (- 0,36)
- L'**inclusion** et les aspects touchant à la **progression dans un parcours professionnel ou personnel** viennent ensuite avec des attentes respectives de 3,21 et 3,29 et une réponse à la hauteur des attentes pour l'inclusion et légèrement négative pour le parcours professionnel
- Le **groupe** est moyennement perçu comme un appui d'apprentissage et de développement, il rencontre la plus faible valeur en attentes mais elles sont, en moyenne, rencontrées
- Une thématique surprend les participants : l'impact sur la **connaissance de soi** de l'entrée en formation. C'est la seule thématique qui marque un delta positif entre les besoins et l'impact.

Ci-dessous, nous passons en revue les différentes thématiques.

Se connaître

Pour moi, me connaître c'est:				
fréquence	Etre fier de qui je suis	Connaître mes qualités	Avoir confiance en moi	Oser dire ce que je pense aux autres
1	1	1	2	5
2	3	7	1	2
3	21	17	8	10
4	21	21	15	8
moyenne	3,76	3,64	3,38	2,84

A quel point j'attends que La Chom'hier m'aide à me connaître		**A quel point La Chom'hier me permet de me connaître**
1	4	2
2	6	4
3	5	9
4	10	9
moyenne	2,84	3,04

Parmi les propositions permettant de mieux cerner ce que signifie « se connaître » pour les apprenants, c'est la fierté d'être de que l'on est qui recueille la moyenne la plus élevée. L'affirmation de soi face aux autres est celle qui se démarque par la plus faible moyenne.

Se connaître est une thématique qui surprend les participants, ils ne s'attendent pas à ce que la connaissance qu'ils ont d'eux-mêmes évolue grâce à l'entrée en formation. Le croisement des variables (voir tableau en annexe 5) montre que

- Les attentes sont beaucoup plus faibles et peu rencontrées chez les personnes présentes > 2 ans
- Elles sont aussi plus faibles mais largement dépassées dans la réponse pour les participants à la filière Alpha 4.

Apprendre

Pour moi, apprendre c'est…	Apprendre de nouvelles choses	Augmenter ma curiosité	Me faire évoluer dans ma vie	Me donner envie de faire de nouvelles choses
1		3	1	
2	2	2		2
3	4	6	13	4
4	19	12	11	20
moyenne	3,68	3,17	3,36	3,69

A quel point j'attends que la Chom'hier me permette d'apprendre?		**A quel point j'apprends à la Chom'hier?**	
1			
2	3	5	
3	6	12	
4	14	8	
moyenne	3,48	3,12	

Apprendre c'est bien entendu apprendre de nouvelles choses mais apprendre ouvre l'esprit et donne envie de faire aussi de nouvelles choses. Par contre, la proposition « augmenter ma curiosité » est moins sélectionné par les participants.

Les apprentissages sont - à égalité ou quasi avec l'autonomie – ce que les participants viennent chercher à la Chom'Hier. La réponse est en moyenne négative (- 0,36)

- les attentes les plus fortes et du reste assez bien rencontrées se situent dans la filière formation de base
- les attentes sont bien moins marquées chez les quelques personnes présentes à la Chom'Hier depuis plus de 2 ans et sont bien rencontrées
- en Alpha 4, les attentes sont moins marquées mais aussi moins bien rencontrées que dans les autres filières (- 0,36). Il est certain que les 3 personnes présentes depuis plus de 2 ans à la Chom'Hier tirent les attentes vers le bas mais ne peuvent par contre pas expliquer la plus faible réponse.
- Ces attentes et réponses plus faibles en alpha 4 tirent vers le bas les moyennes générales mais augmentent aussi le delta entre les attentes et la réponse de La Chom'Hier dans les autres filières.

Avancer dans son parcours professionnel ou personnel

Venir en formation à la Chom'hier me sert à…	Mieux m'organiser	Préciser ce que je veux faire dans ma vie professionnelle	Avancer dans mes objectifs	Préciser ce que je veux faire dans ma vie personnelle	Développer la confiance dans mes capacités
1	3	3	1	3	1
2	1	2	1	7	2
3	9	5	13	6	9
4	12	14	9	8	12
moyenne	3,20	3,25	3,25	2,79	3,33

A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à avancer dans mon parcours professionnel ou	A quel point la Chom'hier me permet d'avancer dans mon parcours professionnel ou personnel?
1	1
2	3	4
3	8	12
4	12	7
moyenne	3,29	3,04

Les différentes propositions avancées pour préciser ce qu'on entend par « Avancer dans son parcours professionnel ou personnel » rencontrent une bonne adhésion des répondants, hormis celle relative à la détermination d'un projet personnel. En moyenne, la réponse aux attentes est assez bonne. Selon les variables, on note :

- Les attentes sont les plus fortes en Formation de Base et sont relativement bien rencontrées pour ce niveau d'attente
- Des attentes très faibles en Alpha 4 et chez les personnes présentes depuis > 2ans mais des réponses beaucoup plus faibles également
- Ces attentes et réponses plus faibles en alpha 4 tirent ici aussi vers le bas les moyennes générales mais augmentent aussi le delta entre les attentes et la réponse de La Chom'Hier dans les autres filières

La perception du groupe comme support à son propre développement

Le groupe à la Chom'hier me sert à ….	M'apporter de nouvelles idées	M'aider dans la réalisation de mes projets	Apporter mes idées aux autres membres du groupe	M'épanouir dans le groupe	Apprendre à définir des règles pour mieux vivre ensemble	Découvrir et accepter les différences
1	1	3	1	1	1	
2	4	7	4	2	3	
3	10	7	10	7	5	7
4	9	7	8	12	13	15
moyenne	3,13	2,75	3,09	3,36	3,36	3,68

A quel point j'attends que le groupe à la Chom'hier m'aide à me développer?	A quel point le groupe à la Chom'hier me permet de me développer?
1	2	2
2	7	5
3	5	11
4	9	6
moyenne	2,91	2,88

Les attentes envers le groupe sont faibles en tant qu'appui au développement personnel. Pourtant lorsqu'on examine les différentes propositions pouvant expliquer à quelles fonctions peut répondre une dynamique de groupe, on remarque des adhésions élevées quant à l'apport de nouvelles idées, l'ouverture aux différences, le vivre ensemble et l'épanouissement etc. mais pas comme support dans la réalisation de ses propres projets.

Relevons toutefois que :

- Les attentes sont beaucoup plus fortes en la matière pour les filières Formation de Base (3.50) ou ISP-Horeca (3,14) et chez les personnes présentes depuis < 6 mois (3,14). Dans ces filières, elles sont globalement rencontrées sauf dans la filière "Formation de Base"
- Elles sont beaucoup plus faibles mais avec une réponse supérieure aux attentes dans la filière Alpha 4 (2,40) et chez les personnes présentes depuis 1 à 2 ans (2,60) et > 2 ans (2,33)

Vivre en société

Vivre en société c'est…	Parler avec des personnes qui parlent le français	Parler avec de nouvelles personnes	Aller vers des personnes d'une autre culture que la mienne	Me sentir intégré dans la société (quartier, école des enfants, …)	Etre au courant de ce qui se passe en Belgique
1	1				
2					2
3	4	4	8	9	9
4	18	20	15	14	13
moyenne	3,70	3,83	3,65	3,61	3,46
A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à vivre en société?			A quel point la Chom'hier me permet de vivre en société?		
1	1		1		
2	2		2		
3	12		11		
4	9		10		
moyenne	3,21		3,25		

En matière de vie en société, d'inclusion, les attentes sont globalement élevées et la réponse leur hauteur. Des différences notables se marquent toutefois :

- Les attentes sont au maximum en Formation de base (à mettre en lien avec les attentes sur la progression dans le parcours professionnel) et pour ce niveau d'attentes, elles sont assez bien rencontrées.
- Elles sont le plus faibles chez les personnes présentes depuis plus de 2 ans et/ou en Alpha 4. La réponse aux attentes est par contre supérieure ou égale
- Elles sont très faibles en ISP - Horeca et la réponse marque un delta positif important traduisant une certaine surprise des répondants quant à l'effet « vie en société » que leur procure l'entrée en formation (rappelons que 4/8 répondants ISP – Horeca ne sont présents que depuis un mois). Il est possible qu'un élément explicatif soit le travail à la K-Fête qui amène à rencontrer plus de monde et sans doute aussi des publics plus diversifiés.

L'autonomie

Etre autonome c'est…	Communiquer avec les administrations, mon médecin, les professeurs de mes enfants…	Effectuer seul mes démarches administratives	Oser poser des questions si je ne comprends pas	Prendre mes décisions en toute autonomie
1				1
2			1	
3	9	8	7	8
4	14	15	15	15
moyenne	3,61	3,65	3,61	3,54

A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à être autonome?		A quel point la Chom'hier me permet d'être autonome?	
1	1	1	
2		1	
3	9	12	
4	14	11	
moyenne	3,50	3,32	

L'autonomie est avec l'acquisition de nouvelles compétences, l'apprentissage, la thématique qui recueille les attentes les plus importantes. Elles sont par contre mieux rencontrées que pour l'apprentissage (delta légèrement négatif de 0,18). Les attentes en autonomie sont assez proche de la moyenne pour l'ensemble des variables toutefois :

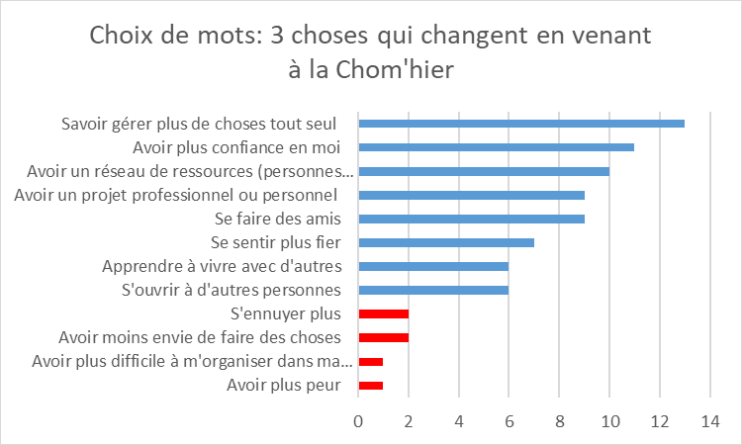
- Elles s'en écartent le plus vers le haut pour la filière Formation de base et les personnes présentes depuis 1 à 2 ans mais est bien rencontrée surtout en Formation de base
- Les attentes en matière d'autonomie sont les plus faibles en Alpha 4 et sont aussi les moins rencontrées marquées un delta négatif (-0,36)

De manière générale, le traitement des données recueillies par le questionnaire apporte plusieurs questions ou constats.

1. La filière Alpha 4 se démarque systématiquement par des attentes moins élevées. Il est difficile d'émettre une hypothèse sur ce constat. C'est la filière où sont également présentes toutes les personnes (4) présentes depuis plus de 2 ans. Y a-t-il une sorte d'émoussement des attentes au fil du temps ? Les motivations se modifient-elles ?
2. Pour cette filière les thématiques « apprendre » et « autonomie » présentent non seulement des attentes plus faibles mais également de moins bonnes réponses, avec un delta négatif plus creusé que dans les autres filières. Pourtant, et on le verra apparaître avec force dans l'analyse qualitative se sont les deux thématiques qui reviennent avec le plus d'acuité en matière d'impacts.
3. De ces deux premiers constats et vu le poids des répondants de la filière alpha 4 (11/26), il faut garder à l'esprit que dans les autres filières, les attentes et leur rencontre sont plus élevées que ce que montre les moyennes générales.

Les impacts exprimés

Afin de capter une première image des impacts de la participation aux activités de La Chom'Hier, nous avions demandé aux répondants de choisir dans une liste de 12 expressions les trois qui leur parlent le plus. Puis, avec leurs propres mots, ce qui change pour eux en venant à La Chom'Hier.

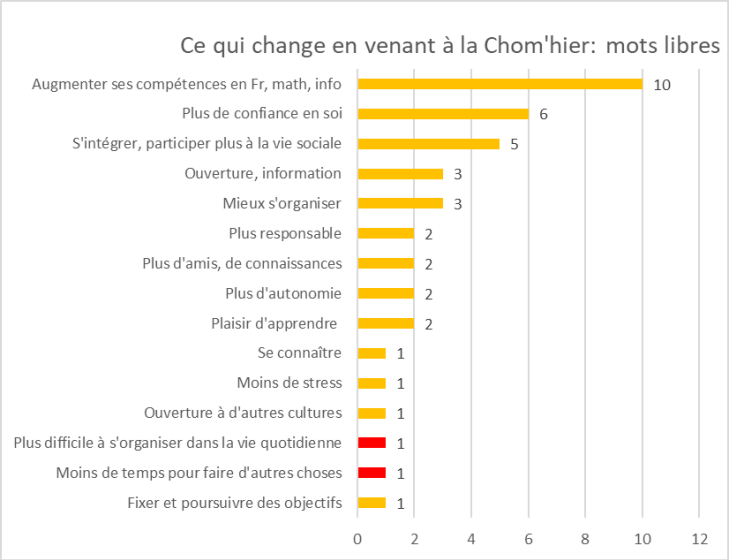


Toutes filières confondues, les trois premières occurrences portent sur

1. La notion d'autonomie à travers l'affirmation « savoir gérer plus de choses tout seul » (13 occurrences)
2. Le sentiment d'une plus grande confiance en soi (11 occurrences)
3. Disposer d'un réseau de ressources (personnes et organisations) qui peut être sollicité au besoin (10 occurrences).

Quelques propositions d'impacts négatifs figurant dans la liste ont été sélectionnées par de rares répondants (6 occurrences négatives sur un total de 77) et aucune personne n'a sélectionné plus d'un impact négatif. Il ne s'agit donc pas de réponses traduisant un malaise mais bien d'impacts négatifs liés aux changements que peuvent entraîner l'entrée en formation. Il aurait été intéressant de creuser davantage ces questions lors d'interviews ou de récolte de données qualitatives afin d'investiguer des pistes d'amélioration dans les pratiques d'accompagnement pour encore mieux les prendre en compte.

Cette première récolte des impacts sur la base de choix de mots proposés était ensuite complétée par l'ajout d'expression libre au départ de la question « *Dites 3 choses qui changent pour vous en venant à la Chom'Hier ?* ». Les expressions récoltées et leur codage figurent en annexe 6.



Ici, la première occurrence est liée à l'acquisition de compétences en français, math, informatique. Soit, des éléments davantage liés à des résultats qu'à des impacts mais non sans incidence sur des impacts aussi importants que l'autonomie ou l'augmentation des capabilités comme nous le verrons plus loin. C'est aussi la réponse à la principale attente ou motivation des participants pour venir à La Chom'Hier et cette proposition sur l'acquisition des compétences ne figurait pas dans la liste des mots suggérés.

Viennent ensuite les sentiments de confiance en soi (6 occurrences) et d'intégration (5).

Le sentiment d'une autonomie plus grande est bien moins présent mais peut, d'une part être relié à l'augmentation des compétences comme nous l'évoquions ci-dessus et d'autre part, être associé à d'autres expressions comme « mieux s'organiser » ou « être plus responsable » qui se traduirait alors par une occurrence plus élevée (7) et comparable à ce qui ressort du choix des mots proposés.

3.2 Les enseignements des animations

En matière d'animation nous avons pu recevoir des données pour les filières suivantes :

- Alpha – Education Permanente (deux animations en T1-T2)
- Alpha 4 (une animation unique)
- Formation de base (trois animations : deux en T1-T2, l'autre unique)
- Ecole des Devoirs (trois animation uniques)

Des impacts transversaux à l'ensemble des filières

A l'analyse des comptes-rendus (voir le tableau d'analyse en annexe 7) des différentes animations faites en groupe, on note les impacts suivants, communs aux quatre filières :

- Augmentation des capabilités
- Amélioration de la confiance en soi
- Augmentation d'autonomie
- Effets sur la mobilisation, la motivation
- Effets sur les liens sociaux

Une augmentation des capabilités

Le premier impact est lié à l'acquisition de nouvelles compétences qui induisent une certaine augmentation des capabilités, c'est-à-dire - au sens d'Amartya Sen - d'augmentation du degré de liberté réelle dans ses choix.

L'acquisition de compétences est bien entendu différente et liée à chaque filière et ses spécificités. Le questionnaire montrait déjà à quel point cette thématique était importante : c'est une des raisons principales pour lesquelles on vient à La Chom'Hier. L'analyse des animations montre que les capabilités évoluent par rapport à différents domaines :

- La question d'avoir le choix, d'apprendre le français, de passer des tests et trouver un travail est très présente dans la filière formation de base. Elle peut aussi se traduire par une remise en question d'un projet de départ « *J'ai changé mon projet de formation, je me suis rendu compte de ce qui était réaliste ou pas* » (formation de base)
- Les capabilités peuvent se traduire simplement par un développement des capacités d'organisation, le dépassement de soi par la découverte de nouveaux possibles : « *Venir ici, c'est comme travailler, je me suis organisée avec les enfants. Avant je n'aurais jamais cru cela possible* » (formation de base)
- L'utilisation du smartphone et donc la capacité d'interagir, par exemple, avec l'école des enfants via smartschool notamment en surmontant sa crainte d'envoyer des messages (EP) ou encore pour pouvoir répondre à différentes obligations administratives qui se font de plus en plus fréquemment par internet
- Une meilleure gestion du wi-fi, de l'électricité (alpha 4)
- Une meilleure connaissance des structures, de l'organisation des services (eau, électricité, banque, guidance, etc.) et d'identification de ressources à qui s'adresser en cas de difficulté (alpha 4) ce qui a

également un impact sur l'anxiété, un effet rassurant (formation de base) car « *maintenant je sais où trouver de l'aide et cela me donne du courage pour la suite* »

- Une augmentation de la débrouillardise pour faire des économies grâce aux échanges de trucs et astuces au sein du groupe (alpha 4)
- « *Savoir mieux chercher des solutions à nos problèmes, se débrouiller seuls dans nos apprentissages* » (Ecole des Devoirs)

Il y a au-delà de cette augmentation des capabilités une dimension de prise de conscience des progrès réalisés dans les apprentissages qui est fondamentale et nourrit la confiance en soi, la fierté. Les progressions sont évidemment liées au niveau initial de français et à la filière où est investie la personne mais partout on dénote dans les différentes expressions que l'expérience de réussite est viscéralement vécue et est fondamentale pour les participants. Il y a dans ce constat tout un champ de réflexion et sans doute de pistes d'amélioration des pratiques de La Chom'Hier pour permettre aux participants d'encore mieux se situer et se voir avancer dans leur parcours d'apprentissage.

Une amélioration de la confiance en soi, de la fierté

La confiance en soi répond également dans la plupart des expressions recueillies lors des animations au besoin de fierté et de de dignité largement exprimé dans les attentes au sein de l'ensemble des filières, hormis à l'Ecole des Devoirs.

Cette meilleure confiance en soi est exprimée par les participants à travers diverses attitudes qui ont changées chez eux :

- Une plus grande aisance à s'exprimer devant les gens : dans les magasins, face aux institutions (écoles, hôpital, administration, …) mais aussi une meilleure compréhension de leur interlocuteur ce qui facilite encore le dialogue et renforce la confiance en soi (EP). C'est aussi simplement être moins gêné par sa prononciation, son accent (formation de base, alpha 4). Cette meilleure capacité de communication est fortement liée à la notion de fierté, de dignité.
- Mais aussi la découverte que l'on est capable de faire des choses *« J'ai pris confiance en moi, je sais diriger beaucoup de choses moi-même. Je suis moins timide* » (Formation de base)
- La notion de fierté est exprimée d'autant plus fortement dans la relation à ses enfants. Frustration de ne pas pourvoir suivre leur scolarité voire « *être un exemple pour nos enfants* » (Formation de base). Ce point spécifique revient dans les différentes filières et doit être relié au renforcement de l'image de soi en tant que parent capable d'aider ses enfants, de contribuer à leur réussite scolaire mais exprime aussi un enjeu de reconnaissance, de fierté et d'exemplarité : «*J'ai prouvé que je pouvais faire beaucoup, je ne me sens pas fière de moi lorsque je fais des fautes devant mes enfants* » (alpha 4).
- Certains participants prennent aussi plus de hauteur sur cette question de fierté, de dignité en déclarant combien il est important pour eux de « *faire quelque chose pour soi-même, pour être fier de soi* » (formation de base) ou pour « *sortir de l'état de femme au foyer* »
- Enfin, c'est accepter que son français n'est pas encore parfait mais que la pratique et les retours de l'entourage aident à progresser « *Maintenant je n'ai pas peur d'écrire un message en français. Je fais encore des erreurs mais je n'ai plus peur. Mes amis à qui j'écris disent que j'écris mieux, cela m'encourage* » (formation de base). Cette dernière observation à son importance car elle atteste que

la formation permet de s'affranchir de l'erreur, d'intégrer que ce n'est pas parce que l'on se trompe qu'on est pour autant sans valeur en tant que personne.

La participation aux activités de la Chom'Hier doit donc être perçue non seulement comme vectrice de progression dans les apprentissages mais appréhendée avec les effets précieux qu'elle génère sur l'image de soi et l'estime de soi dans bien des domaines.

Une augmentation de l'autonomie

Le questionnaire montre que l'autonomie est – avec l'acquisition de compétences- la motivation principale pour laquelle les participants viennent à La Chom'Hier. Ce besoin est rencontré et les impacts exprimés sur l'autonomie sont divers. On peut les classer en deux catégories : l'autonomie administrative et l'autonomie de la personne.

Sur le plan de l'autonomie administrative :

- La capacité de mieux remplir les documents administratifs demandés y compris sur le plan professionnel
- Comprendre les factures, ce qu'elles contiennent, d'où elles viennent même si on n'ose pas encore les traiter seul (EP)

Sur le plan de l'autonomie de la personne :

- L'utilisation des transports en commun sans crainte de se perdre ou devoir être accompagné ce qui rejoint également des impacts sur la confiance en soi et amène une autonomie dans les déplacements. Cette thématique est largement abordée, notamment en EP. « *Utilisation des transports en commun bruxellois : moins de peur de prendre seul-e le métro, ne se perd plus dans les bus ou les métros » « Ose utiliser les transports en commun bruxellois »*
- Ne plus devoir demander de l'aide à son entourage est une thématique qui revient fréquemment et qui n'est pas sans lien avec des impacts sur le sentiment de fierté, de dignité en particulier dans les filières EP et Alpha 4
- L'autonomie pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou autres plus personnels est d'autant plus importante pour les femmes (Formation de base et EP)
- Et, pour les enfants cette autonomie se traduit dans le concret des devoirs, de l'apprentissage des leçons et de l'organisation nécessaire pour y arriver « *Avant l'EDD, on ne savait pas se débrouiller seuls* »

Ces impacts sur l'autonomie sont considérables. Outre le fait que les apprentissages permettent de faire des choses qui étaient impossible sans aide auparavant, il faut y voir une véritable émancipation de la dépendance à d'autres qu'ils soient le mari, les enfants, des connaissances. Cette indépendance est pour certains un véritable affranchissement, la rencontre d'une nécessité de préservation de sa vie privée *« Garder sa vie privée (que les autres ne sachent pas ce qu'elles/ils vivent)* ». Les effets de la formation sur l'augmentation d'autonomie doivent également être lus comme un renforcement de la confiance en soi et de l'estime de soi.

Les effets sur la mobilisation, la motivation

L'entrée en formation dans un lieu comme la Chom'Hier n'est pas neutre sur la mobilisation des personnes, sur leur motivation :

- Le rythme et le groupe soutiennent la motivation : « *Trouver des gens sympa donne de l'espoir et l'envie de revenir* » ou encore « *Changement de mode de vie. Maintenant je dors tôt et me lève tôt. Maintenant je suis actif, avant j'avais la flemme de faire des choses* », « *quand on reste à la maison, pas de motivation* » (Formation de base). « *Motivation meilleure grâce au groupe* » ou « *On peut compter les uns sur les autres* » (Ecole des Devoirs)
- Mais travailler sur des projets avec le soutien des formateurs est un élément important de soutien de la motivation car les apprentissages sont parfois longs « *Maintenant, je sais ce que je veux. Objectifs plus clairs* » ou « *Ils (les formateurs) sont derrière nous pour qu'on puisse réussir* » (Formation de base). « *Les profs motivent à faire plus de d'efforts* » (Ecole de Devoirs)

Le développement de liens sociaux comme effets et/ou comme processus générant des impacts

Les deux dimensions sont observées : le développement de liens sociaux comme un impact de la formation mais aussi comme un processus – le fait d'être en groupe – générant des effets sur les apprentissages, la motivation, le bien-être, l'ouverture à l'autre, etc.

- Le groupe en lui-même comme vecteur de développement : « *J'ai appris beaucoup de chose de bouche-à-oreille en parlant avec d'autres groupes en sorties* » ou encore « *Entendre les problèmes des autres (logement, enfants, etc.) permet de se dire "je suis pas toute seule, les autres aussi ont des problèmes"; On peut se donner et recevoir des conseils* » (EP). « *C'est motivant d'être avec des jeunes qui vivent des choses similaires* » (Ecole de Devoirs)
- Au sein de la formation les liens sociaux se développent, se multiplient aussi à l'extérieur et génèrent du bien-être : « *Appui du groupe - liens sociaux* » (formation de base), « *J'ai trouvé des amis, un soulagement. Quelqu'un m'écoute. Je parle* » (Alpha) ; « *J'ai trouvé du calme, je me sens bien, comme en famille* » (alpha 4) ; "*maintenant à l'école, j'ai plus d'amis*" ou « *Plus d'ouverture aux autres - Plus sociable* » (Ecole de Devoirs)

Au-delà du développement de liens sociaux, l'analyse des animations des différents groupes montre une dimension du « vivre ensemble » extrêmement présente. Il serait intéressant de creuser cette dimension pour confirmer l'hypothèse mais il nous semble que les expressions recueillies montrent à suffisance l'importance du groupe dans le développement ou la découverte de relations sociales empreintes de solidarité, de bienveillance, de reconnaissance de soi comme une personne à part entière mais reliée aux autres par des points communs, des difficultés partagées, d'ouverture à la différence.

Des impacts plus spécifiques à chaque filière

Au-delà des cinq types d'impacts transversaux aux différentes filières, l'analyse des animations montre aussi des points spécifiques ou des accents particuliers pour chacune des filières.

Education Permanente

La filière Education Permanente montre des impacts plus axés sur les questions d'autonomie de la personne et sur une forme de dépassement de soi ce qui est inévitablement lié à un développement de la confiance en soi et de la dignité personnelle. Beaucoup d'éléments se raccordent à « oser faire plus de choses » : oser prendre les transports en commun, oser prendre la parole en public, oser aller à un rendez-vous médical seule, oser aller à l'école des enfants, etc. Tous ces éléments sont importants sur le chemin de l'émancipation individuelle. Par contre, nous ne retrouvons pas d'impacts en lien avec une émancipation collective comme

par exemple le développement d'un regard critique sur la société, propre à l'éducation permanente. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils n'existent pas mais nous ne pouvons l'affirmer. Cette dimension mériterait d'être approfondie.

Alpha 4

La filière alpha 4 est celle pour laquelle nous disposons le moins d'éléments, notamment sur le plan des processus. Cela s'explique par le fait que l'animation n'a été menée qu'une seule fois dans le mode « récolte unique » et que les animateurs ont estimé plus adapté de ne pas poursuivre l'animation sur les processus.

Les éléments récoltés n'en sont pas moins riches et montrent pour cette filière des impacts davantage orientés sur le développement de soi, le développement de capabilités «de la vie quotidienne », une augmentation de bien-être lié à la formation (se sentir bien, se sentir entouré) ou à l'inverse une diminution de la gêne, de l'anxiété. Les données récoltées par le questionnaire indiquaient déjà cette tendance pour les thématiques « se connaître » et « le groupe comme support d'apprentissage ». Même si les attentes y sont globalement moins élevées, les réponses se marquaient par un delta nettement plus positif que dans les autres filières.

Formation de base

Les impacts spécifiques de la filière formation de base répondent à ses objectifs : l'augmentation des compétences et des capabilités, la mise en projet professionnel et, pour certains, des impacts sur la motivation et la mobilisation.

Ecole des Devoirs

L'Ecole des Devoirs s'adresse à un public particulier et son action produit également des effets particuliers.

La première chose que les enfants viennent cherche à l'Ecole des Devoirs est un cadre propice à l'apprentissage : le calme, le cadre posé par les animateurs « *pas de tél, aller au bout de l'exercice, parler seulement français* » et bien entendu, tout le soutien spécifique, individualisé.

Pourtant, au-delà de cette attente et des impacts de l'Ecole des Devoirs sur les apprentissages, c'est la seule filière où apparait de manière très affirmée un effet « bien-être » : rigoler, s'amuser, avoir du plaisir, profiter des jeux et des activités proposées.

Enfin, l'Ecole des Devoirs permet surtout de s'ouvrir aux autres et à d'autres choses « *On apprend des sujets que l'on n'apprend pas à l'école* » ; « *On a découvert plein de choses, plein d'endroits* » jusqu'à faire la découverte qu'il est possible de développer des relations plus horizontales avec les adultes ! « *On voit d'autres façons d'agir des adultes, un autre modèle existe (pas besoin de crier par ex)* » ou «*On se sent respecté et on crée un lien de confiance avec des adultes* » . Il a là des éléments qui nous montre l'importance des activités et des pratiques de l'Ecole de Devoirs dans la construction de soi auprès des jeunes qui la fréquente.

4. Conclusions générales

Les modifications survenues dans la collecte de données -et les pertes que ces modifications ont entraînées notamment par l'abandon de la collecte des données en deux temps (voir biais et limites) – mais aussi la distance qui s'est installée entre l'accompagnateur et l'équipe ainsi que les modifications au sein de l'équipe ont occasionnée une déperdition dans le respect des consignes de la collecte des données et sans doute du sens de cette évaluation. Malgré tout cela, les informations récoltées nous permettent de tirer des enseignements intéressants.

Nous les résumerons en trois points :

1. L'évaluation tire des conclusions générales quant aux impacts générés par La Chom'Hier sur ses publics. Nous pouvions nous y attendre vu l'ampleur de la question évaluative. Elle identifie également à de nombreux endroits des éléments qu'il serait intéressant d'approfondir davantage si tant est que l'équipe à la volonté de réaliser un travail d'amélioration de son action.
2. Ces conclusions quoique générales sont néanmoins riches d'enseignements et montrent combien l'activité d'alphabétisation produit des impacts bien plus profonds et considérables que la seule acquisition de compétences en français et math.
3. On pourrait croire qu'il existe un décalage entre les motivations, les attentes des personnes à l'entrée en formation et les impacts observés. C'est que le processus d'apprentissage est long et les motivations profondes. On ne pourrait produire des impacts aussi profonds qu'attendus par les participants en matière d'autonomie, de fierté, de bien-être en quelques mois voire même en une ou deux années de fréquentation de La Chom'Hier (ou de n'importe quelle structure d'ISP d'ailleurs). Toutefois, les impacts exprimés sont des jalons qui marquent l'avancée sur ce chemin. Ils méritent d'être valorisés à la fois auprès des publics, de l'équipe et des partenaires de La Chom'Hier.

4. Biais et limites

Cet accompagnement de l'équipe de la Chom'Hier dans l'évaluation de ses impacts sociaux aura donc connu ses hauts et ses bas en lien avec le contexte externe (covid) et interne (2 direction différentes en 2 ans), aura été reformulée à plusieurs reprises dans sa forme et perdu de son esprit d'accompagnement au gré de ces éléments.

L'abandon de la méthode de collecte, à la fois pour le questionnaire et pour les animations de groupe en « temps 1 – temps 2 » qui est la méthode qui présente le moins de biais de subjectivité lié au regard posé sur le passé implique un biais plus important de « reconstruction » de ce passé. Ainsi, les questions tant dans le questionnaire que lors des animations sur ce que venaient chercher les participants demandent un retour sur le passé et une reconstruction inévitablement influencée par ce qui aura été vécu au cours du parcours déjà accompli à La Chom'Hier.

La collecte de données quanti-quali à l'aide du questionnaire inquiétait quelque peu quant à la connaissance suffisante du français ou de la familiarité à l'écrit pour permettre une administration suffisamment objective. Les données récoltées montrent que les répondants se sont bien appropriés le questionnaire. S'il existe un potentiel biais de désirabilité, nous avons le sentiment vu la variation des réponses, la présence de réponses

déviantes et la variabilité des réponses selon les profils indiquent que la majorité des répondants y ont répondu en totale franchise.

La collecte de données par l'animation de groupes permet de consolider l'image captée par le questionnaire mais – hormis là où l'étape « vote » a été appliquée - elle ne permet pas de sentir une pondération quelconque des expressions récoltées. Chaque parole se vaut. A l'inverse des interviews – processus de collecte de données qualitatives bien plus long et contraignant – cet outil est plus limité quant à la récolte d'éléments explicatifs plus personnels. On reste sur des éléments assez généraux, partagés par le groupe ce qui limite la compréhension plus profonde des processus de changement vécus par les participants.

Les enseignements sur les processus qui génèrent les impacts sont assez limités pour la filière Education Permanente et Alpha 4 car elles n'ont pas totalement suivi les consignes d'animation et aucune ou très peu d'informations sont récoltées sur les processus qui peuvent expliquer les effets relevés.

Malgré cette dernière limite, les enseignements sur les impacts et les processus mettent en évidence certains éléments qui pourraient servir de base à un travail plus approfondi pour examiner les stratégies et pratiques de La Chom'Hier (exemples : la dynamique de groupe comme support au développement de ses propres compétences, le rôle de l'évaluation pour se voir avancer dans ses apprentissages, la mission de La Chom'Hier en terme d'émancipation collective et de développement de l'esprit critique, etc.).

Annexes

Annexe1 : Chaine de valeurs

Annexe 2 : Questionnaire

Annexe 3 : Guide d'animation

Annexe 4 : Fiche de récolte des données

Annexe 5 : Données croisées « Variables- Impacts »

Annexe 6 : Expressions libres récoltées sur les impacts et leur codage

Annexe 7 Tableau de synthèse des données récoltées par l'animation

Annexe 1 : Chaine de valeurs par CA et équipe

Besoins sociaux	Missions	Moyens / Ressources	Activités	Résultats	Impacts
Intégration professionnelle, sociale, culturelle, linguistique, numérique ↳ Trouver sa place ↳ Participer ↳ Etre reconnu Meilleure compréhension des codes sociaux, culturels Egalité sociale, culturelle, économique, de genre Reconnaissance et considération Augmentation du pouvoir d'agir Autonomie vie privée, professionnelle, scolaire Réseau et liens sociaux Accès aux ressources matérielles et financières	Accompagnement vers l'autonomie Augmenter l'esprit critique, la capacité de décoder. Faire des citoyens acteurs Augmenter les compétences générales, scolaires, professionnelles Augmenter les compétences de savoir-être Emancipation individuelle Participer au développement du réseau local associatif et individuel	Externe Interne • Financière • Pédagogique • Humaines : équipe, bénévoles, étudiants, CA Immobilière et matérielle Réseau de partenaires Méthodes pédagogiques et expertise Bénéficiaires Temps	ISP/EP/EDD/Resto : • Cours : prof, vie sociale • Accompagnement pédagogique • Sorties culturelles, entreprises, actions citoyennes, vie quotidienne, Invités, animations ext • Recherche emploi • Mise en situation : cuisine, stage Accompagnement personnalisé : psychosocial, orientation Ecoute bienveillante Cadre structurant Participation / pédagogie active Apprentissages transversaux ⇨ créer des ponts (alpha ≠ cours de français) Evaluation et auto évaluation	⬀ compétences et leur mobilisation : professionnelles et softskills ⬀ débrouillardise Sorties positives (emploi, formation) Meilleure compréhension de la société Connaissance du public Satisfaction des participants CA Outils développés Dynamique de groupe : entraide, réseau Clarifier ses objectifs, avoir un projet prof ou personnel, les poursuivre, les atteindre Evolution des pratiques pédagogiques	⬀ autonomie ⬀ confiance en soi ⬀ intégration : familiale, quartier, école, etc. ⬀ réflexion politique sur la société, engagement,… CRACS ⬀ réseau et lien sociaux Acceptation de l'autre / vivre ensemble

Développer le vivre ensemble, la cohésion sociale			Bien-être, gestion du stress, activités fun Formation continue du personnel Ancrage local S'inscrire dans des appels à projets, innover	Réseau effectif : activités multi-partenariales	

Annexe 2 : Questionnaire

Introduction

La Chom'hier évalue la qualité de l'accompagnement qu'elle vous propose. En répondant à ce questionnaire, vous nous aidez à nous améliorer. Observer votre évolution, nous permettra d'identifier comment cibler au mieux nos méthodes de travail à l'avenir.

Le questionnaire est anonyme. Il ne changera pas notre relation de travail avec vous.

Vous

1. Année de naissance : …….

2. Sexe :
   ☐ Masculin ☐ Féminin ☐ Autre

3. Dans quelle filière de formation êtes-vous inscrit ?.....

4. Depuis quand participez-vous aux activités de la Chom'hier ? : ……..

5. Selon vous, quel est votre niveau de connaissance du français ?

1	2	3	4
Faible			Elevé

6. Quel est votre statut administratif ? (cocher la case)

   ☐ Je travaille
   ☐ Je dispose d'indemnités (mutuelle, chômage, CPAS, handicap, pension, autres)
   ☐ Je dispose d'autres revenus
   ☐ Je ne dispose pas d'indemnités, à charge de ma famille

Questionnaire

Exemple : «Pour moi, bien manger c'est… »
Pour chacune des affirmations suivantes, faites une croix dans la case qui vous convient

	Pas du tout d'accord	**Plutôt pas d'accord**	**Plutôt d'accord**	**Tout à fait d'accord**
Manger du chocolat		**x**		
Manger entouré de ma famille, de mes amis				**x**
Manger équilibré : légumes, féculent, protéines			**x**	

Autres : …… (ici vous pouvez ajouter des éléments plus personnels)

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que La Chom'hier m'aide à bien manger? (entourez le chiffre qui correspond à votre réponse)	1	2	3	4
A quel point La Chom'hier me permet de bien manger ? (entourez le chiffre qui correspond à votre réponse)	1	2	3	4

Pour moi, me connaître c'est…

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Être fier de qui je suis				
Connaitre mes qualités et mes défauts				
Avoir confiance en moi				
Oser dire ce que je pense aux autres				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à me connaître ?	1	2	3	4
A quel point la Chom'hier me permet de me connaître ?	1	2	3	4

Pour moi, apprendre c'est …

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Apprendre de nouvelles choses				
Augmenter ma curiosité				
Me faire évoluer dans ma vie				
Me donner envie de faire de nouvelles choses				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que la Chom'hier me permette d'apprendre ?	1	2	3	4
A quel point, j'apprends à la Chom'hier ?	1	2	3	4

Venir en formation à la Chom'hier me sert à …

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Mieux m'organiser				
Préciser ce que je veux faire dans ma vie professionnelle				
Avancer dans mes objectifs				
Préciser ce que je veux faire dans ma vie personnelle				
Développer la confiance dans mes capacités				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à avancer dans mon parcours professionnel ou personnel ?	1	2	3	4
A quel point la Chom'hier me permet d'avancer dans mon parcours professionnel ou personnel ?	1	2	3	4

Le groupe à la Chom'hier me sert à …

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
M'apporter de nouvelles idées				
M'aider dans la réalisation de mes projets				
Apporter mes idées aux autres membres du groupe				
M'épanouir dans le groupe				
Définir des règles pour mieux vivre ensemble				
Découvrir et accepter les différences				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que le groupe à la Chom'hier m'aide à me développer?	1	2	3	4
A quel point le groupe à la Chom'hier me permet de me développer ?	1	2	3	4

Vivre en société, c'est …

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Parler avec des personnes qui parlent le français				
Parler avec de nouvelles personnes				
Aller vers des personnes d'une autre culture que la mienne				
Me sentir intégré dans la société (quartier, école des enfants…)				
Être au courant de ce qui se passe en Belgique				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à vivre en société?	1	2	3	4
A quel point la Chom'hier me permet de vivre en société?	1	2	3	4

Être autonome, c'est…

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Communiquer avec les administrations, mon médecin, les professeurs de mes enfants,…				
Effectuer seul mes démarches administratives				
Oser poser des questions si je ne comprends pas				
Prendre mes décisions en toute autonomie				

Autres : ……

	Pas du tout			Beaucoup
A quel point j'attends que la Chom'hier m'aide à être autonome ?	1	2	3	4
A quel point la Chom'hier me permet d'être autonome ?	1	2	3	4

Choix de mots

Cochez trois choses qui changent pour vous en venant à la Chom'hier

- ☐ Savoir gérer plus de choses tout seul
- ☐ Avoir plus confiance en moi
- ☐ Avoir plus peur
- ☐ Avoir un projet professionnel ou personnel
- ☐ Se sentir plus fier
- ☐ Avoir moins envie de faire des choses
- ☐ S'ouvrir à d'autres personnes
- ☐ Se faire des amis
- ☐ Avoir plus difficile à m'organiser dans ma vie quotidienne
- ☐ Apprendre à vivre avec d'autres
- ☐ S'ennuyer plus
- ☐ Avoir un réseau de ressources (personnes et organisations) que je peux solliciter

Dites 3 choses qui changent pour vous en venant à la Chom'hier :
……
……
……

Dites 2 choses que vous aimez le plus à La Chom'hier :
……
……

Dites 2 choses que vous aimez le moins à La Chom'hier
……
……

Annexe 3 : Guide d'animation

La Chom'hier

Outil de collecte de données : animation d'une évaluation collective

La nécessité de construire un outil de collecte de données passant par la parole, facilitant l'appropriation progressive de concepts et favorisant la réflexion tant collective qu'individuelle est apparue avec force lors de la co-construction des outils d'évaluation d'impacts à la Chom'hier.

La récolte de données par l'animation de moments collectifs d'évaluation vient compléter l'outil « questionnaire écrit » peu adapté au public maîtrisant insuffisamment la lecture ou la compréhension du français. Ce dernier sera dès lors réservé aux groupes: Alpha 4, formation de base, Commis Horeca et Ecole de Devoirs.

Selon la qualité des informations récoltées, il est possible que cet outil remplace les interviews initialement prévues pour la récolte d'informations qualitatives.

Objectifs de l'animation

Récolter et consigner l'expression des participants quant aux effets que produisent sur eux les activités et l'accompagnement de la Chom'hier auxquels ils participent.

Principes de l'animation

Le principe est de partir sur une base inductive, l'animateur étant un « accompagnateur » de la réflexion, pour amener les participants à exprimer les effets, les impacts sur eux-mêmes, sur leur vie depuis qu'ils sont à la Chom'hier. L'animateur doit pouvoir laisser émerger librement l'expression des idées mais à en mémoire les éléments constitutifs de la chaîne de valeurs ou recueilli lors du focus group de novembre 2021 pour éventuellement relancer ou susciter la réflexion vers des éléments non apparus encore et vérifier s'il y a adhésion ou non des participants.

La réflexion est collective et individuelle. Un dispositif de vote « feu rouge » permet à chacun au terme de la réflexion de noter les éléments qui lui paraissent les plus importants.

Dispositif prévu

Deux animations, l'une en T1, début de cycle de formation (septembre), la seconde en T2, fin de cycle de formation (juin), afin de capter d'éventuelles évolutions étaient initialement prévues. Tous les groupes n'ont pas réalisés l'animation T2 en juin 2022. C'est pourquoi, cette formule en un seul temps d'animation a été conçue.

Idéalement le dispositif se compose d'un duo : une personne pour animer, la seconde pour assurer la prise de note. Ce dispositif facilitera aussi la transmission de la compétence d'animation maïeutique[8] au sein de l'équipe. Pour cela, Patrick et Mathieu, les plus expérimentés dans cette forme d'animation, seront sollicités pour transmettre au mieux leur savoir-faire.

Les animations seront menées dans les groupes : Formation de base, alpha 2 et alpha 4, 2 groupes d'éducation permanente, le groupe « commis Horeca et l'Ecole de Devoir.

[8] Littéralement « faire accoucher des idées »

Guide d'animation

Etape 1 : Météo, brise-glace, photo-langage (15 min)

Etape 2 : Réflexion en sous-groupe de 4-5 personnes (15 min) suivi d'une mise en commun et d'échange (30 min) sur la base des questions d'ouverture suivantes :

- Pourquoi venez-vous à la Chom'hier ? (5x Pourquoi[9])
- Que venez-vous y chercher ?

Attention, veiller à ce que la parole tourne au sein des petits groupes ! Une ou deux personnes pourraient monopoliser tout le temps de réflexion.

Pendant la mise en commun animée par l'animateur, le rapporteur prend note des thématiques abordées par les participants et tels qu'exprimés par eux dans la fiche d'observation de l'évaluation (voir modèle).

Etape 3 : Temps de remémoration en plénière: Qu'avons-nous fait ensemble cette année ? (15 min)

Etape 4: En sous-groupe de 4-5 personnes (15-20 min) suivi d'une mise en commun et d'échange (30 min) sur la base des questions d'ouverture suivantes :

- Qu'avez-vous trouvé à la Chom'hier ?
- Est-ce que cela a changé quelque chose en vous ? dans votre vie ?

Pendant la mise en commun animée par l'animateur, le rapporteur prend note des effets et impacts abordés par les participants et tel qu'exprimés par eux dans la fiche d'observation de l'évaluation (voir modèle).

Attention : on est bien sur les changements, **les effets qui se sont produits au cours de l'année ou … des années de formation à La Chom'hier** car il n'est pas toujours simple d'identifier précisément quand une évolution, un effet, un impact a pris corps.

Etape 5 : En sous-groupe de 4-5 personnes (15-20 min) suivi d'une mise en commun et d'échange (30 min) sur la base de la question d'ouverture :

- Comment expliquez-vous ces changements en vous ou dans votre vie ? Qu'est ce qui selon vous a contribué à ces changements ?

Pendant la mise en commun animée par l'animateur, le rapporteur prend note des éléments principaux apportés par les participants dans la fiche d'observation de l'évaluation (voir modèle).

Etape 6 : Vote « Feu rouge » (15 min)

En reprenant l'affiche des différents effets, chacun se prononce pour <u>chaque</u> effet à l'aide de gommettes « code feu rouge » : (chacun a des gommettes rouges, oranges et vertes sans limitation).

Si l'animation pense que le collectif pourrait influencer les choix individuels, le mieux est d'organiser cette étape de manière personnelle, sur feuille individuelle.

- Feu rouge : aucun effet lié à la Chom'hier
- Feu orange : effet limité ou pas clair pour moi qu'il soit en lien avec la Chom'hier
- Feu vert : effet fort ou très clair en lien avec la Chom'hier

Etape 7 : Fermeture (5min)

[9] Il n'est pas obligatoire de faire 5 x pourquoi. Si le questionnement amène des attentes de l'ordre de changements profonds et personnels dès le 3ème ou 4ème « pourquoi » on peut s'arrêter là.

Alors que l'exercice a mobilisé chez chacun des expressions d'éléments très personnels voire émotionnels, un moment symbolique de fermeture gagne à être organisé : tour d'expression de ressenti, photolangage, etc.

Classement des données

- Création d'un dossier « Evaluation d'impact » et d'un sous-dossier « évaluation d'impact début cycle 2022 » pour y enregistrer :
  - Photo qui capte le vote ⇨ fichier à classer dans un dossier « évaluation d'impact »
  - Fiche d'observation de l'évaluation dont décompte du vote
- Les fichiers doivent pouvoir être clairement identifiés par leur nom (exemple « Impact alpha 2. Novembre 22 ») sans devoir les ouvrir.

Annexe 4 : Fiche de récolte des données

OBSERVATION ANIMATION COLLECTIVE EN FIN DE CYCLE	
Animateur	
Observateur	
Intitulé de la formation (ex alpha 4, EP ; etc.)	
Date de l'animation	
Informations sur le groupe	Nombre de personnes inscrites dans ce groupe : Nombre de personnes présentes lors de l'animation : Proportion femmes – hommes Tranche d'âge : Niveau moyen de français Formateur principal:

Etape 2 : QUE VIENNENT CHERCHER LES PARTICIPANTS ?

Etape 4 : EFFETS / IMPACTS DE LA FORMATION EXPRIMES PAR LES PARTICIPANTS
Synthèse des effets / impacts exprimés par les participants

Remarques/Observations

Etape 5 : QU'EST-CE QUI A GENERE OU CONTRIBUE A CES CHANGEMENTS ?
Synthèse de ce qui est exprimé par les participants sur ce qui explique ou a contribué à ces changements
Remarques/Observations

Etape 6 VOTE « feu rouge » sur les EFFETS/IMPACTS			
Classement des items	**Nbre de feu vert**	**nbre de feu orange**	**nbre de feu rouge**
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Annexe 5 : Impacts selon les variables explicatives

			Se connaître		Apprendre		Parcours prof et perso		Le groupe comme support		Vivre en société		Etre autonome	
		n	J'attends de la C	C me permet	J'attends de la C	C me permet	J'attends de la C	C me permet	J'attends de la C	C me permet	J'attends de la C	C me permet	J'attends de la C	C me permet
Moyenne générale		26	2,84	3,04	3,48	3,12	3,29	3,04	2,91	2,88	3,21	3,25	3,50	3,32
Durée participation	< 6 mois	17	2,81	3,13	3,53	3,19	3,33	3,07	3,14	2,93	3,33	3,27	3,40	3,19
	1 à 2 ans	5	3,40	3,60	3,60	3,20	3,40	3,20	2,60	2,80	3,20	3,40	3,80	3,60
	> 2 ans	3	2,00	1,67	3,00	3,00	3,00	2,67	2,33	2,67	2,67	2,67	3,33	3,33
Filières	Alpha 4	11	2,27	2,70	3,27	2,91	2,91	2,64	2,40	2,50	3,00	3,10	3,18	2,82
	Form de Base	7	3,67	3,50	3,83	3,67	3,83	3,50	3,50	3,17	4,00	3,67	3,83	3,83
	ISP Horeca	8	3,00	3,13	3,50	3,00	3,43	3,29	3,14	3,13	2,88	3,13	3,71	3,63

nbre écart positif > 0,20 de la moyenne

nbre écart négatif > 0,20 de la moyenne

La lecture du tableau permet d'observer que:

la première chose qu'on vient chercher à la C c'est de l'**autonomie**, et la réponse est à la hauteur même si légèrement négative (-0,18)

les attentes en autonomie sont assez proche de la moyenne pour l'ensemble des variables. Elle s'en écarte le plus vers le haut pour la filière "formation de base" mais est bien rencontrée

les attentes en matière d'autonomie sont les plus faibles en alpha 4 et sont aussi les moins rencontrées marquées un delta négatif (-0,36)

la seconde chose - à égalité ou quasi avec l'autonomie - qu'on vient chercher à la C sont des **compétences**, de l'apprentissage. La réponse est légèrement négative (- 0,36)

les attentes les plus fortes et du reste assez bien rencontrées se situent dans la filière formation de base

les attentes sont bien moins marquées chez les quelques personnes présentes à la C depuis plus de 2 ans mais bien rencontrées

en Alpha 4, les attentes sont moins marquées mais moins bien rencontrées que dans les autres filières (- 0,36)

L'inclusion et les aspects touchant à la progression dans un parcours professsionnel ou personnel viennent ensuite avec des attentes respctives de 3,21 et 3,29

En matière d'**inclusion**:

Les attentes sont au maximum en Formation de base (à mettre en lien avec les attentes sur la progression dans le parcours prof) et pour ce nievau d'attentes assez bien rencontrées

Elles sont le plus faibles chez les personnes présentes depuis plus de 2 ans et/ou en Alpha 4. La réponses à ces attentes est par contre supérieure ou égale

Elles sont très faibles en ISP - Horeca et la réponse marque un delta positif important traduisant une certaine surprise des répondants

En matière de **progression dans son parcours** professionnel ou personnel :

Les attentes sont les plus forte en Formation de Base et relativement bien rencontrées pour ce niveau d'attente

Elles sont par contre très faibles en Alpha 4 et chez les personnes présentes depuis > 2ans la réponse est plus faible également.

Le **groupe** est moyennement peu perçu comme un appui d'apprentissage et de développement mais

Les attentes sont beaucoup plus fortes en la matière pour les filières Formation de Base ou ISP-Horeca et chez les personnes présentes depuis < 6 mois. Elles sont globalement rencontrée

Elles sont beaucoup plus faibles mais avec une réponse supérieure aux attentes dans la filière Alpha 4 et chez les personnes présentes depuis 1 à 2 ans et > 2 ans

La seule thématique qui surprend les participants est l'impact sur la **connaissance de soi** de l'entrée en formation. C'est la seule thématique qui marque un delta positif entre les besoins et l'impact

Les attentes sont beaucoup plus faibles et peu rencontrées également chez les personnes présentes > 2 ans

Elles sont aussi plus faibles mais largement dépassées dans la réponse pour les participants à la filière Alpha 4

Selon les variables

les personnes qui sont à la C depuis plus de 2 ans attendent moin et estiment l'impact de la Chom'hier plus faible mais elles ne sont que 3

Ces 3 personnes étant toutes dans le groupe alpha 4, elles tirent la moyenne du groupe vers le bas

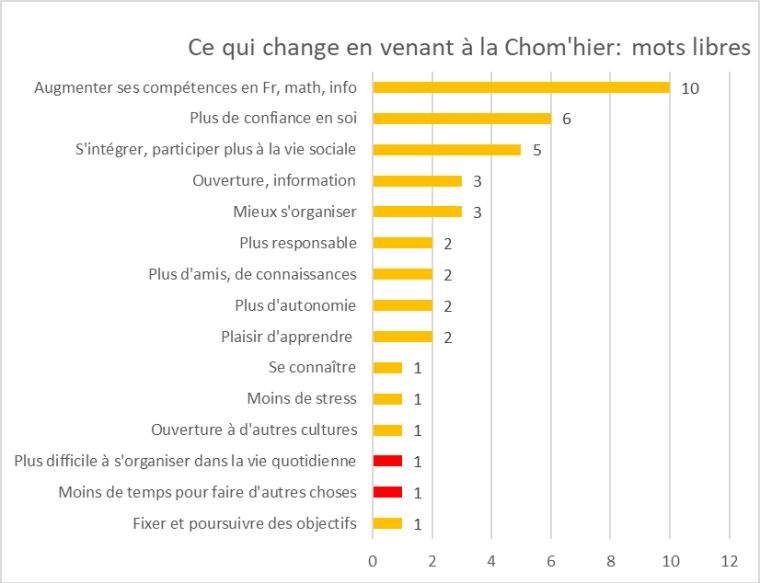
se connaître Au démarrage (moins de 6 mois) les attentes sur l'item "se connaître" sont beaucoup plus faibles mais l'impact est très élevé.

Les attentes sur se connaître sont aussi moins forte dans le groupe alpha 4 mais l'impact est positif (même si éloigné de la moyenne).

Elles sont très faibles pour les personnes > 2ans et aussi moins remplies

Annexe 6 : Relevé des expressions libres

Avec vos mots, qu'est ce qui change en venant à la Chom'hier?									
								Codage	
	Je parle mieux français qu'avant	je calcule mieux qu'avant	j'aime mieux l'école	1	1	3		Fixer et poursuivre des objectifs	4
	parler français	avoir des objectifs	niveau d'informatique	1	4	1		Moins de temps pour faire d'autres choses	8
	Améliorer le français	savoir s'organiser	avoir beaucoup d'informations	1	6	7		Plus difficile à s'organiser dans la vie quotidier	9
	Avoir plus de confiance	chacun se respecte		5				Ouverture à d'autres cultures	12
	Je n'ai plus le temps de faire d'autres ac	J'ai des difficultés dans l'organisatio	les heures	8	9			Moins de stress	13
	J'ai amélioré mon français	je suis autonome	?	1	10			Se connaître	16
	dans une autre école, juste 3h par jours	moins de respect ici	toujours stressé					Plaisir d'apprendre	3
	avoir beaucoup d'amis	recevoir beaucoup d'informations	connaitre des personnes de différentes cultures	11	7	12		Plus d'autonomie	10
	les informations supplémentaires	les dictées	les devoirs de grammaire	7				Plus d'amis, de connaissances	11
	diminution du stress	beaucoup appris	j ai fais des connaissances	13	1	11		Plus responsable	14
	l organisation	la patience	la confiance	6		5		Mieux s'organiser	6
	etre reponsable	patient	ponctuel	14		6		Ouverture, information	7
	avoir confiance en moi	participer à la vie sociale	m intégrer au pays	5	15	15		S'intégrer, participer plus à la vie sociale	15
	j'écris sans faire beaucoup de fautes	j'ose lire devant les autres	j ai appris le calcul mental	1	5	1		Plus de confiance en soi	5
	rien à changer							Augmenter ses compétences en Fr, math, info	1
	parler devant un public	la vie sociale		5	15				
	je ne m'ennuie plus	ca me donne confiance	j ai le courrage de cottoyer les gens	5	15				
	"travailler en groupe"	"prendre des responsabilités"	"être autonome"	15	14	10			
	améliorer mon français	apprendre des nouvelles choses	rencontrer moi	1	3	16			



Annexe 7 Tableau de synthèse des données récoltées par l'animation

Que viennent-ils chercher?		Impacts exprimés	Impact - BS	Eléments explicatifs de processus
Impact ou mot clé hdb	**Expression correspondante**			
Se sentir bien	Travailler pour avoir de l'argent et vivre bien, manger halal			
	Avoir de l'argent pour faire ce que je veux, donner à mes enfants ce qu'ils veulent			
	Avoir le plaisir de voir des films et les comprendre			
Autonomie	Etre libre et indépendant			
	Créer mon entreprise et être indépendant			
	Ne plus dépendre de quelqu'un			
	Pour contrôler ce qui nous arrive			
Dvlp capabilités - Se projeter	Entrer en formation qualifiante pour pouvoir faire un métier qu'on aime, se sentir bien au travail	Le jobcaoching m'a donnée des trucs pour trouver un travail		
		J'ai découvert des associations qui peuvent m'aider: CIRE, médiation de dettes, mutualité... Je sais		Projets : plus rassurée grâce aux collègues, aux formateurs
	Le français est la clé pour ouvrir la porte de la formation et du travail	comment cela marche. Je me sens mieux préparée pour l'avenir	Confiance en soi	Carte du monde
		Découvrir les associations m'a rassurée. Je sais ou trouver de l'aide. Cela m'a donné du courage pour l'avenir	Anxiété - Confiance en so	Carte du monde
		Je sais mieux parler le français, je connais mieux les règles du français		
		Motivation de me qualifier dans un truc que j'aime	Motivation	Quand on reste à la maison, pas de motivation
Justification société/administration	Avoir une attestation pour prouver qu'on a fait une formation, qu'on a un niveau de français	J'ai obtenu les allocations familiales		Les formations, les contacts
		Je sais comment obtenir la nationalité belge: besoin pour voyager, pour certains métiers		
Capabilités dans la vie quotidienne	Pour comprendre au téléphone (démarche, facture, etc.)			
	Aider mes enfants avec les devoirs			
	Savoir parler car je me bloque, parfois à l'hopital je ne comprends pas ce que dit le médeçin.			
		Echanges de trucs et astuces entre collègues pour faire des économies	capabilités	Appui du groupe - liens sociaux
		C'est difficile pour moi (les maths) et il y a trop de niveaux différents dans la classe. Je me sens bête de		
Fierté - Dignité	donner à mes enfants ce qu'ils veulent	toujours arrêter le prof pour dire que je n'ai pas compris		Respect des autres, donne envie de venir
	Pour être respecté, pour se donner les moyens soi-même			
	Ne pas dépendre des autres (CPAS) si je peux faire moi-même car j'ai la santé et je suis capable			
	Bien s'exprimer devant les gens, parler, lire, écrire			
	Je dois chercher un médeçin marocain ou demander à des gens de traduire			
		Changement de mode de vie. Maintenant je dors tôt et me lève tôt. Maintenant je suis actif, avant		
Insertion sociale	Important de pouvoir communiquer, échanger avec les gens autour de moi, la société	j'avais la flemme de faire des choses	Mobilisation	
		Maintenant, je sais ce que je veux. Objectifs plus clairs	Motivation	Ils (les formateurs) sont derrière nous pour qu'on puisse réussir.
				Projets + clairs grâce aux formateurs
Autonomie	Si mon mari disparaisait, je veux être responsable.			Tracer le chemin
	Avoir de l'argent = sécurité			Intérêt des cours ,rencontres --> énergie
	Je ne veux plus d'assistantes... je n'arriverai pas à vivre sans français			
	Ne pas recevoir d'argent de mon mari, une femme fait quelque chose de sa vie			
	Ne plus être exploitée			
	Je ne veux pas d'aide, cela me blesse			
Redevabilité	Rendre aux autres ce que j'ai reçu			
Fierté - Dignité	Mon mari fait tout, ce n'est pas bien pour moi. Je suis capable	Je me sens moins gênée	Fierté - Dignité	Théâtre
	Je veux me prouver que je suis capable			
	J'ai prouvé que je pouvais faire beaucoup, je ne me sens pas fière de moi lorsque je fais des fautes devant mes enfants			
Dvlp capabilités - Se projeter	Améliorer ma prononciation pour trouver un travail et me marier	Le français utile mais aussi pour le plaisir		
	M'exprimer mieux			
Insertion sociale	Améliorer ma prononciation pour m'intégrer			
	Nous avons une société écrite. Je veux écrire, tout passe par l'écrit			
		J'ai trouvé des amins, un soulagement. Quelqu'un mécoute. Je parle	Liens sociaux - confiance en soi	
Soutien	Je me sens forte à l'école			
		Etre entourée diminue mon stress	Anxiété - Liens sociaux	
		Du calme, je me sens bien, comme en famille	Bien-être - Liens sociaux	
		Des amis	Liens sociaux	
		Energie, Vivaqua, mutuelle, guidance, banque	capabilité au quotiden	Carte du Monde
		Gestion du wi-fi, de l'électricité		
		Des notions d'informatiques		
		Cela m'a provoqué, je veux faire une formation	Mobilisation - Motivation	Des gens prêt à aider, de l'art, des maths
		Indemnité (€) aide administrative	capabilité au quotiden	

source	Impact ou mot clé hdb	Que viennent-ils chercher? Expression correspondante	Impacts exprimés	Impact - BS	Eléments explicatifs de processus
FB	Dvlp capabilités - Se projeter	Trouver un travail, se remettre à niveau pour construire un projet	S'organiser entre la famille et l'école	capabilité au quotidien	Venir ici c'est comme travailler, je me suis organisée avec les enfants. Avant je n'aurai pas cru cela possible
FB			J'ai appris à gérer mon temps et ma journée. J'ai appris que je peux faire deux choses en même temps (école et famille)		Les horaires imposés à la Chom'hier m'ont appris à mieux gérer mon temps
FB					Appris beaucoup de chose sur dettes, économie d'énergie, etc.
FB					Les animations sur les factures, la mutuelle, etc.
FB					L'animation sur les dettes et mutuelle est très bien. On apprend sur nos droits, on signe des papiers sans savoir.
FB					Cours de vie sociale très important pour comprendre ses droitss, etc.
FB			J'ai changé mon projet de formation, je me suis rendu compte de ce qui était réaliste ou pas	Faire des choix	
FB			J'ai changé mon projet de formation, je suis passée de nettoyage à quelque chose de mieux. Je me rends compte que je suis capable, ça me donne du courage et de la confiance	Mobilisation - Motivation Confiance en soi	
FB			J'ai pris confiance en moi, je sais diriger beaucoup de choses moi-même. Je suis moins timide		C'est grâce au théâtre, j'y ai trouvé ma joie, je dis ce que je veux, je parle comme je veux.
FB					Le personnel m'a ouvert une grande porte, c'est comme une psychologue
FB					Ca rentre plus vite avec le théâtre qu'avec les exercices.
FB	Avoir le choix	Apprendre le français, passer des tests et trouver un travail	Se préparer pour entrer en formation	Dvlp capabilités	
FB			La Chom'hier m'a permis de me rappeler des choses de français car j'avais arrêté l'école depuis longtemps		
FB		Avoir plus de droits	S'améliorer dans ses apprentissages	Structuration pensée	En mon enfance, je n'ai jamais fait de résumé de texte, c'est la première fois. Ce n'est pas top mais je me débrouille
FB				Prendre confiance	Maintenant je n'ai pas peur d'écrire un message en français. Je fais encore des erreurs mais je n'ai plus peur. Mes amis à qui j'écris disent que j'écris mieux, cela m'encourage
FB	Se projeter - Sécurité	Acheter une maison			
FB		Réaliser ses rêves			
FB	Insertion sociale	Participer à la vie sociale	C'est comme un travail, avoir sa journée pleine, un horaire	Mobilisation - Motivation	Trouver des gens sympa donne de l'espoir et l'envie de revenir
FB			Sortir de chez soi		
FB			Rencontrer des personnes de culture différente	Ouverture - Liens sociaux	J'avais beaucoup d'inquiétude et les filles de ma classe m'ont rassurée
FB			Découvrir d'autres cultures		J'ai appris beaucoup de chose de bouche-à-oreille en parlant avec d'autres groupes en sorties
FB			S'intégrer dans le groupe, découvrir d'autres cultures		J'ai beaucoup aimé la sortie au musée de l'Afrique.
FB			J'ai trouvé un bon groupe, une bonne ambiance. Avant je ne sortais pas, je n'ai jamais été à l'école, j'ai trouvé ici ce que je n'ai pas eu dans mon enfance, c'est comme si j'étais au début de ma vie		Les sorties c'est très important, cela a déchargé mon stress
FB	Fierté - Dignité	Faire quelque chose pour soi, être fier de soi, se reconstruire			
FB		Etre un exemple pour nos enfants. Les aider dans les devoirs			
FB	Autonomie	Pour mieux communiquer, sortir de l'état "femme au foyer"	Communiquer librement		
FB		Travailler, avoir de l'argent et vivre	J'ai plus confiance en moi. Avant pour prendre la parole, c'était difficile.	Prendre confiance	Le cours de Pascale m'a bien aidée. Maintenant je sais comment réagir face à quelqu'un de pas sympa, comment parler au téléphone, etc.
FB		Je me suis occupée des autres toute la vie, je m'occupe de moi			
FB	Redevabilité	Travailler et contribuer à l'Etat belge, pouvoir aider ceux qui seront au CPAS après nous			
FB		Laisse la place aux autres au CPAS			
FB	Liens sociaux	Se faire des amis, parler en français, avoir des expériences sociales			
FB	Ouverture	Apprendre de nouvelles choses, de nouvelles idées	C'est intéressant un cours de communication, ça permet de faire sortir des choses. On a besoin de parler plus que d'écrire dans la vie		Entendre les problèmes des autres (logement, enfants,etc.) permet de se dire "je suis pas toute seule, les autres aussi ont des problèmes"; On peut se donner et recevoir des conseils
FB		Sortir de chez soi, moins penser aux problèmes de la maison			

source	Impact ou mot clé hdb	Que viennent-ils chercher? Expression correspondante	Impacts exprimés	Impact - BS	Eléments explicatifs de processus
EP	Ouverture	Étudier, connaître beaucoup de choses, c'est bien, ça donne le moral, on comprend beaucoup de chose	Sentiment de ne plus être enfermé-e		
EP		Pour comprendre le monde			
EP		Pour savoir ce qi est écrit dans les stations de métro, sur les affiches, à côté des dessins [dans les stations de métro] → curiosité			
EP		Pour comprendre le journal télévisé			
EP					
EP	Autonomie administrative	Pour les papiers	"Je vois la différence quand je remplis la feuille de route" (travaille les après-midi comme chauffeur à Bruxelles-propreté)	Autonomie administrative	
EP		Lire le courrier seule	Factures : sais d'où elles viennent, même si n'ose pas encore les traiter		
EP		Comprendre à l'hôpital, au CPAS	remplit elle ou lui-même les papiers (hôpital, poste, administration communale)		
EP		Pour lire les lettres, le courrier			
EP		On est en Belgique, on doit se débrouiller à l'hôpital, à la commune, à l'école dans les réunions de parents par exemple, dans les administrations			
EP	Autonomie	Pour ne pas demander aux autres, aux voisins	Plus la peine de demander à son entourage	Autonomie	
EP		Pour être indépendant	Mieux comprendre ce qui est écrit dans le journal de classe des enfants		
EP		Pour voyager	Utilisation des transports en commun bruxellois : moins de peur de prendre seul-e le métro, ne se perd plus dans les bus ou les métros		
EP		Parce que les gens [qui peuvent aider] sont parfois absents	Ose utiliser les transports en commun bruxellois		
EP		C'est stressant de ne pas être autonome	se rendre seul-e à l'hôpital, chez le dentiste, à l'école primaire des enfants (une n'ose pas encore aller seule à l'école secondaire d'un de ses enfants)		
EP		C'est stressant de ne pas comprendre [ce qui est écrit ou dit]	Lecture des panneaux routiers (quand mari conduit) : sait où elle se trouve		
EP		Pour ne pas être dépendant de la famille			
EP		Pour ne pas déranger			
EP		Pour ne pas rater les RDV			
EP		Besoin des autres, besoin de lire toute seule			
EP		Pour protéger son intimité, le respect de la vie privée [menacée par le fait qu'autrui lise le courrier]			
EP		Pour préserver sa vie privée : on n'a pas envie que les autres sachent ce que l'on vit			
EP		Ne pas attendre la famille quand on vit seule			
EP		Pour ne pas toujours déranger			
EP		Pour devenir autonome			
EP		Pour ne pas rester coincée à la cuisine, à la maison			
EP		"Mon mari faisait tout. Quand il est mort, je suis restée coincée"			
EP		Ne pas dépendre des autres, être autonome			
EP		Être indépendante, ne pas dépendre d'un homme			
EP		Garder sa vie privée (que les autres ne sachent pas ce qu'elles/ils vivent)			
EP	Fierté - Développement capabilités	Pour la satisfaction personnelle			
EP		Pour faire quelque chose de sa vie : comparaison avec les autres qui ont fait quelque chose de leur vie, qui ont un but dans leur vie			
EP		"Je ne suis pas une femme quand je vois les autres"			
EP	Dvlp capabilité	Pour bien parler le français, bien comprendre l'oral	Utilisation du smartphone (surtout sms et WhatsApp): comprend mieux les messages, voit qui envoye même si ne peut pas encore les lire seul, comprend les messages envoyé par l'école (smartschool), pas peur d'envoyer des messages		
EP		Pour comprendre la vie ici, ne pas être bloqué-e			
EP		À cause de la pression à utiliser les TIC : tout se passe par internet et par courriel	Confiance en soi		
			Moins de peur d'écrire, ose envoyer des sms		
		prendre RDV par courriel			
EP			Prise de parole en public: • plus grande aisance à s'exprimer devant les gens : dans les magasins, face aux institutions (hôpital, administration…) • meilleure compréhension, donc plus à l'aise • pour une personne, ose plus prendre la parole, au moins dans le groupe, en dehors également mais moins		
EP		Communiquer avec sa famille			
EP	Dvlp capabilités - Se projeter	chercher/trouver du travail → pour bouger, voir des gens, gagner sa vie			
EP		ne pas être dépendant du chômage			
EP		chercher/trouver un travail dans le domaine de la petite enfance : communiquer avec les parents, lire une liste d'aliments autorisés			
EP		faire une formation dans le domaine de la petite enfance : important de savoir communiquer avec les parents			
EP		formation pour trouver un travail dans lequel on aide les gens qui sont malades, pas bien…			
EP		Incertitude vis-à-vis du futur			
EP		Avancer dans la vie			
EP	Liens sociaux	se faire des amis			
EP	Motivation - Mobilisation	avoir un rythme de vie			
EP		Pour avoir une certaine organisation, un programme			

source		Que viennent-ils chercher?	Impacts exprimés	Impact - BS	Eléments explicatifs de processus
	Impact ou mot clé hdb	**Expression correspondante**			
EP					
EP	Fierté - Dignité	Pour être fier/fière de moi	Se sent mieux à ne plus demander à autrui		
		Il n'y a pas que l'argent qui compte : c'est moi			
			Fierté		
			• de pouvoir lire de petits romans		
			• pour une personne, de savoir où elle se trouve quand son mari conduit (lecture des panneaux routiers),		
EP			• de maintenant comprendre ce qui est lu		
EP		Pour s'occuper de moi-même	Réel bonheur de maintenant comprendre ce qui est lu (plusieurs ont clamé "hourra")		
		Pour pouvoir m'occuper de ma famille : c'est à moi de prendre en charge ma famille, pas le CPAS [image de soi !]. "Il n'y a pas que l'argent qui compte" [a été répété			
EP		plusieurs fois !!]			
EP		Je n'aime pas que les autres savent ce qu'il se passe et pas moi			
EP		Fierté, dignité			
EP		Avoir du respect pour soi-même, n'avoir besoin de personne			
EP		Être responsable de sa propre famille			
		Suivre la scolarité des enfants, participer et comprendre par exemple une réunion à			
EP		l'école			
		"Les autres sont capables, pas moi. Je suis comme handicapée" [⇒ regard de l'autre			
EP		réel ou imaginé]			
EP					
EP	Intégration	Pour s'intégrer			
EP					
EP	Bien-être	Améliorer sa vie	Apprendre donne le moral		
EDD 12-14	Dvlp capabilité		Construire notre futur		Motivation meilleure grâce au groupe
	Se projeter		S'orienter et choisir un métier		Cadre: pas de tél, aller au bout de l'exercice, parler seulement français
					Venir régulièrement
	Dvlp compétences / apprentissage		S'améliorer en français, math,...		Tutorat et aide
	Capabilités dans la vie quotidienne		Mieux comprendre les personnes		
			Mieux s'exprimer avec les personnes		
			Mieux comprendre les consignes du CEB		
			Réussir les examens externes		
	Bien-être		Rigoler, s'amuser		
			Apprendre à se connaître	Se connaître	
			Jouer	Bien-être	
EDD 12-18	Dvlp compétences	Dépasser les difficultés dans les matières scolaires	On comprend mieux, on progresse	Dvlp compétences	
		Avoir une meilleure base	On apprend de nouvelles choses --> DECOUVERTE	Ouverture	
		Avoir une aide car on ne comprends pas toujours en classe	On a découvert plein de choses, plein d'endroits		
		A l'EDD on nous explique diffiremment --> meilleure compréhension de la matière	On apprend des sujets que l'on apprend pas à l'école		
	Ecoute	A l'EDD on nous écoute			
	Cadre	On peut mieux se concentrer, besoin de calme	Apprendre dans le calme, chacun à son rythme, sans être forcé --> donne envie d'apprendre	Motivation	Cadre et méthodologie propice. Conseil de lecture
			On respecte notre rythme d'apprentissage		Plus sympa qu'à l'école
					Les profs motivent à faire plus d'efforts
					Plus d'exercices, plus d'explications
					Soutien spécifique, individualisé
					Parler le français
			Les ateliers donnnent du plaisir	Bien-être	Ateliers créatifs, sorties, jeux
			On s'entraide	Entraide - soutien	On s'entraide à parler le français
			On peut compter les uns sur les autres		Vivre ensemble
					Motivant d'être avec des jeunes qui vivent des choses similaires
			Meilleure communication avec les autres, "maintenant à l'école, j'ai plus d'amis"	Liens sociaux	
			Plus d'ouverture aux autres - Plus sociable		
			On se sens respecté et on créée un lien de confiance avec des adultes	Liens sociaux - Ouverture	On voit d'autres façons d'agir des adultes, un autre modèle existe (pas besoin
			Plus en confiance, à l'aise		Ecoute
			Avant l'EDD, on ne savait pas se débrouiller seuls	Capabilités	
			Appris à mieux écouter		
			J'ai grandi		
			On ose prendre la parole	Confiance en soi	
		Plus tranquille qu'à l'école	Plus à l'aise en classe et à l'extérieur pour s'exprimer		
		Temps pour réexpliquer	Appris à être plus respectueux		
EDD 15-16		Recevoir de l'aide			
		Apprendre, étudier			
		Calme			
		Profiter des jeux, des activités			