

LES CAHIERS du Volontariat

Magazine de la

Plateforme francophone
du

VOLONTARIAT



Décembre 2023 – N°14

Préambule
Le Cyber Volontariat : Naviguer dans
une ère numérique de l'engagement

Le dossier
Numérique et volontariat :
On y va ?

Tour des membres
Croix-Rouge, Altéo

Édito



Crédit photo: pixelfit - Istock

« Fracture », « inégalités », « adaptations », « opportunités » ...

Quand on parle de numérique, les enjeux sont multiples, et nos organisations ainsi que nos volontaires n'y échappent pas.

Avant la crise sanitaire et sociale vécue en 2020, une enquête menée par la Fondation Roi Baudouin mettait en lumière l'usage des innovations numériques par les associations. Plus de la moitié partageaient manquer de moyens pour s'engager dans la voie du digital. Trois ans plus tard – et quelques crises aussi, nous pouvons constater que malgré ce manque de moyens, organisations et bénévoles ont usé d'inventivité et de résilience face à l'accélération de la digitalisation.

S'approprier de nouveaux outils tels que zoom, ubo, framadate ou encore tiktok. Utiliser davantage les réseaux sociaux pour faire vivre des campagnes de sensibilisation mais aussi pour s'organiser à distance, recruter et gérer les plannings. S'impliquer dans de nouvelles formes de bénévolat comme aidant numérique, informaticien public ou pour militer sur les réseaux sociaux...

Mais comment garantir le sens et l'humain dans cette numérisation ? Comment construire un sentiment de communauté et d'appartenance à distance ? Comment rester en contact avec les volontaires non connectés ?

Non connectés ou dont les compétences numériques sont faibles, car oui, nous restons bien loin d'une digitalisation généralisée : en 2022, 46% de la population belge se trouve en situation de vulnérabilité numérique, une augmentation par rapport à 2019.

Alors pour tenter de ne laisser personne sur le côté, notre publication traditionnelle nous réunit cette année autour de témoignages, d'échanges et d'outils pour imaginer ensemble comment faire face aux défis du numérique dans le volontariat.

Laissez-vous porter par ces pratiques inspirantes, je vous souhaite une excellente lecture.



Frédéric Parmentier,
Plateforme francophone du Volontariat

Sommaire

ÉDITO

2

4

PRÉAMBULE

LE CYBER VOLONTARIAT : NAVIGUER DANS
UNE ÈRE NUMÉRIQUE DE L'ENGAGEMENT

INSTANTANÉ

DISCUTONS AVEC CHAT GPT !

8

9

LE DOSSIER

NUMÉRIQUE ET VOLONTARIAT : ON Y VA ?

LA RENCONTRE

VINCENT FERRÉ

20

26

TOUR DES MEMBRES

CROIX-ROUGE ET ALTÉO

LA PFV VOUS PROPOSE
AUSSI ...

34

Préambule

Le Cyber Volontariat : Naviguer dans une ère numérique de l'engagement

Découvrez comment l'engagement en ligne redéfinit le volontariat, ses avantages et ses défis. Bienvenue dans ce rendez-vous privilégié pour tous ceux qui partagent la passion de l'engagement au service de la société. Cette année, nous plongeons au cœur d'un univers en constante métamorphose : le cyber volontariat.

Imaginez-vous embarquer pour un voyage captivant où les frontières traditionnelles du bénévolat s'estompent devant l'éclatante possibilité offerte par le monde numérique. Attachez vos ceintures, car nous allons explorer les défis et les opportunités que cette nouvelle ère numérique dévoile aux acteurs du bénévolat. Dans les pages qui suivent, nous allons décortiquer les enjeux sous-jacents, explorer les concepts clés qui guident cette évolution et plonger dans les expériences authentiques de ceux qui ont joyeusement embrassé cette nouvelle forme de volontariat, tout cela à travers l'écran lumineux de leur ordinateur. Nous allons voir pourquoi il est nécessaire de s'y pencher tout en gardant l'humain au centre de l'activité volontaire.

UN VOLONTARIAT QUI DATE !

Le "cyber volontariat" est une pratique émergente qui associe l'engagement bénévole aux technologies numériques. "Cyber" se réfère au domaine numérique et donc à de la représentation de données ainsi que des procédés utilisant ce mode de représentation. Tandis que "volontariat" qualifie une activité exercée gratuitement et librement, au profit d'autrui. Cette forme de volontariat trouve ses racines dans l'essor d'Internet et du World Wide Web (WWW) au cours des années 1990. Des

initiatives telles que le projet Wikipédia ont joué un rôle prépondérant dans le développement initial du volontariat en ligne. Ces plateformes ont permis aux individus de contribuer librement en partageant des connaissances, créant ainsi un précédent pour les formes futures d'engagement numérique. Au fil du temps, le cyber volontariat en Belgique et ailleurs a gagné en diversité, allant de la traduction bénévole sur des sites Web multilingues à la participation à des projets collaboratifs en ligne. Dans cet article, nous explorons cette évolution en nous basant sur des sources fiables pour comprendre comment le cyber volontariat a façonné le paysage du bénévolat moderne en Belgique.

« Une activité effectuée par un individu qui mène à bien une partie ou la totalité de son activité bénévole grâce à internet ou à son ordinateur. » Dr Viola Krebs.





Crédit photo : japrz - Istock

Le cyber volontariat, à l'image de la vision du Dr. Viola Krebs, représente une sphère captivante où la passion pour l'engagement se fusionne avec les vastes possibilités qu'offrent les technologies en ligne. Cette convergence permet à un individu de dédier une partie ou l'intégralité de son temps bénévole à des actions réalisées au sein de la toile numérique. Les actions bénévoles qui étaient restreintes par la distance ou les contraintes temporelles peuvent prendre une dimension potentiellement mondiale, tout en se déployant depuis le confort de son chez-soi.

Imaginez un étudiant passionné par la protection de l'environnement, qui contribue à des campagnes de sensibilisation en ligne pour une association écologiste. Ou encore, une experte en communication qui utilise ses compétences pour créer des contenus impactant pour des causes sociales. Ou bien même encore le bénévole qui communique par courriel pour son ASBL. Ces individus incarnent le « cybervolontaire », des acteurs et actrices du changement qui utilisent les ressources numériques pour influencer positivement le monde qui les entoure.

Cependant, il est important de noter que le terme "cyber volontariat" peut avoir différentes interprétations. Nos homologues anglophones préfèrent souvent parler de « volontariat virtuel » ou encore de « volontaires connectés »,

comme le mentionnent Jayne Craven et Susan J. Ellis dans leur ouvrage « Virtual Volunteering Guidebook ». De leur côté, nos homologues canadiens le définissent comme suit : « Le bénévolat virtuel se déroule en ligne, à l'aide d'ordinateurs, de tablettes ou de smartphones, généralement en dehors du site physique de l'organisation à but non lucratif soutenue ». Cette définition met en avant le fait que le volontariat virtuel n'implique pas nécessairement une présence physique sur place. En fin de compte, il existe autant de définitions que d'interprétations, mais il est indéniable qu'à l'ère numérique, la majorité des volontaires ont une dimension digitale.

ENCORE PLUS DE FLEXIBILITÉ POUR LES VOLONTAIRES ?

« Le bénévolat virtuel est flexible, ce qui permet souvent au bénévole de terminer une tâche ou un projet en fonction de son propre horaire. » Volunteer Canada.

L'apparition des réseaux sociaux a inauguré un tournant décisif dans le paysage du volontariat, propulsant cette forme d'engagement vers de nouveaux horizons inexplorés. Les plateformes telles que Facebook, Twitter, et Instagram ont créé des espaces virtuels où les individus partageant des intérêts similaires pouvaient se connecter et collaborer, transcendant les frontières géographiques et offrant un terrain fertile pour l'émergence du bénévolat numérique.

Toutefois, l'histoire du cybervolontariat est indissociable de l'impact de la pandémie de Covid-19. La crise mondiale a agi comme un catalyseur majeur, accélérant la transformation de manière inattendue et profonde. Alors que les restrictions et les distanciations sociales entraînent en vigueur, les initiatives en ligne ont émergé comme la nouvelle norme. Les organisations ont dû repenser rapidement leurs modes d'opération et de collaboration, plaçant le numérique au centre de leurs stratégies. Des ateliers virtuels de formation pour les bénévoles aux campagnes de collecte de fonds entièrement en ligne, la pandémie a poussé le secteur du bénévolat à s'adapter de manière agile et innovante.

L'impératif de flexibilité est devenu primordial, tout comme la nécessité d'embrasser de

nouvelles compétences numériques. Les bénévoles ont dû rapidement maîtriser les outils en ligne, tant pour rester connectés les uns aux autres que pour continuer à soutenir les causes qui leur tiennent à cœur. Les ASBL, quant à elles, ont adopté des approches innovantes pour engager les bénévoles à distance et pour maintenir leur impact social et le lien malgré les circonstances difficiles. En somme, le numérique est devenu un pilier essentiel pour les ASBL, les aidant à rester connectées et à maintenir leur impact social malgré des circonstances difficiles.

Ces développements historiques soulignent l'incroyable adaptabilité du secteur du volontariat et son potentiel de transformation. Ils nous rappellent également que même face à des défis majeurs, les individus et les organisations peuvent réinventer leurs pratiques pour continuer à créer un impact positif.

BÉNÉVOLAT AU TEMPS DU NUMÉRIQUE : CONTE DE FÉE OU CHAIR DE POULE ?

Explorons brièvement les avantages et inconvénients de cette nouvelle forme de bénévolat. Le cyber volontariat peut briser les barrières géographiques, toucher des populations plus vastes et créer une effervescence collaborative. Cependant, il peut aussi introduire des défis tels que la sécurité en ligne, l'isolement et la qualité des interactions.

Alors que nous nous enfonçons plus profondément dans cette ère numérique passionnante, il est essentiel de garder à l'esprit la rapidité vertigineuse avec laquelle les technologies numériques évoluent. Cette vitesse de changement offre des opportunités inouïes pour le volontariat, mais elle peut également créer une disparité croissante entre ceux qui ont accès aux outils et compétences numériques et ceux qui n'ont pas la chance de les maîtriser. Créant ce qu'on appelle une fracture numérique.

« La fracture numérique est devenue la nouvelle ligne de partage du monde, avec des conséquences profondes pour tous les aspects de la vie quotidienne, de l'éducation à l'emploi en passant par la santé. » Eric Schmidt, ancien PDG de Google.

La fracture numérique c'est un enjeu sociétal majeur de l'ère numérique qui désigne les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle se manifeste par des disparités dans l'accès à Internet, à l'équipement informatique, ainsi que dans les compétences numériques. Cette fracture peut avoir des répercussions significatives sur la participation à la société numérique, l'accès à l'information, l'emploi et l'inclusion sociale. Dans cet environnement de plus en plus connecté, la compréhension et la lutte contre la fracture numérique sont essentielles pour garantir une société équitable et inclusive.

La fracture numérique peut également se manifester au sein des organisations à but non lucratif. Les ASBL qui n'ont pas les ressources ou les connaissances nécessaires pour adopter des stratégies numériques peuvent être désavantagées, perdant ainsi la capacité de tirer parti des avantages du cyber volontariat. Cela soulève des questions importantes concernant l'équité et l'inclusivité dans le monde du bénévolat en ligne. Il s'agit notamment de renforcer leur visibilité, de rester proches du terrain pour comprendre et répondre aux besoins changeants des communautés, de diversifier les profils des aidants pour favoriser l'innovation, de toucher un public plus large et plus jeune, d'élargir leur offre de services et de stimuler la créativité pour résoudre efficacement les problèmes sociaux. Pour relever ces défis, les ASBL doivent adopter des stratégies de communication efficaces, encourager la participation de personnes aux compétences variées, explorer de nouvelles approches et rester ouvertes au changement.

Alors que nous naviguons dans cette ère numérique en constante mutation, nous devons nous efforcer de réduire cette fracture numérique. Cela signifie fournir une formation et un soutien aux bénévoles et aux organisations qui en ont besoin, veiller à ce que l'accès à l'Internet et aux technologies soit équitable, et encourager l'inclusion numérique. Si nous négligeons cette fracture numérique, nous risquons de laisser de côté des talents précieux et de perpétuer des inégalités dans le monde du volontariat. En gardant cette préoccupation à l'esprit, nous pouvons nous assurer que le cyber volontariat reste une opportunité accessible à tous, tout en exploitant son plein potentiel pour créer un impact positif dans notre société.

Au fil des articles qui suivent, vous découvrirez des histoires inspirantes, les défis surmontés et les leçons apprises par ceux qui ont embrassé le cyber volontariat, tout en veillant à renforcer l'inclusion numérique.



Crédit photo : LSP1982 - Istock

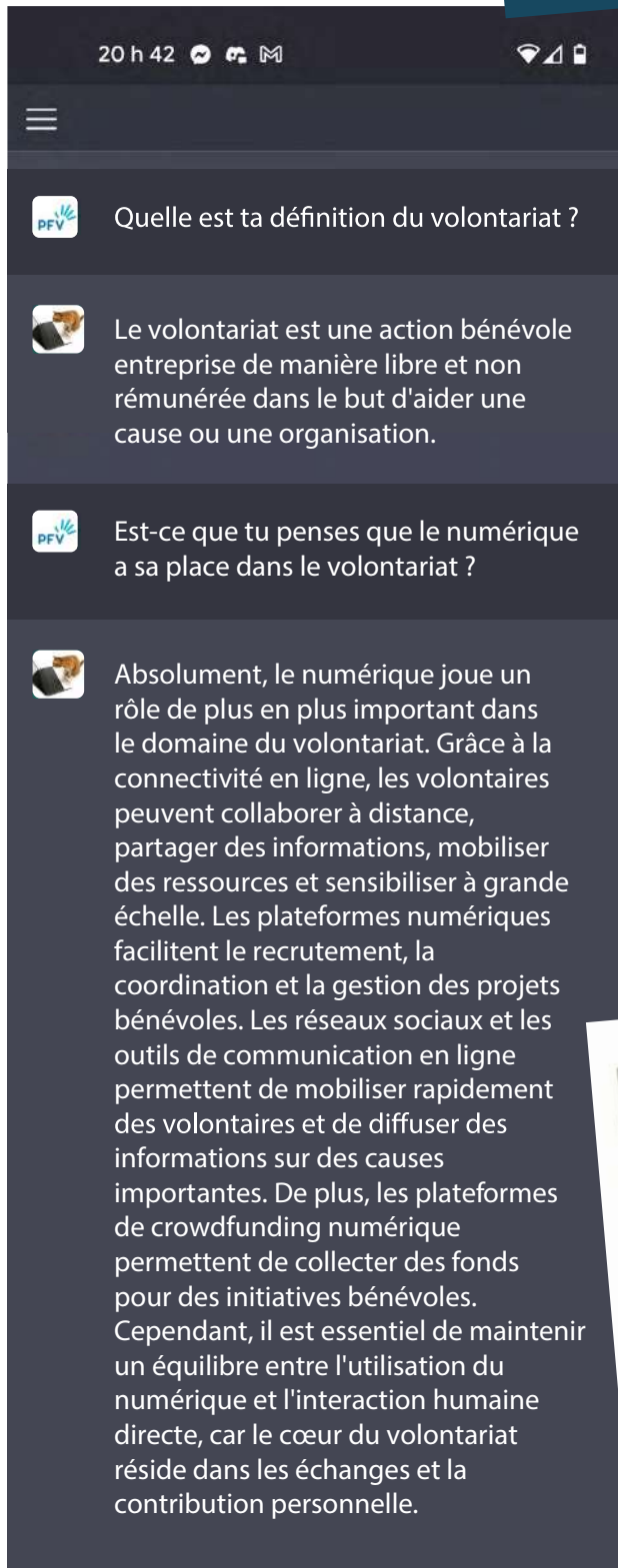
Bibliographie

- COMPUTER SYSTEMS GROUP (CSG), U. of W./ V., « Virtual Volunteering - Engaging Volunteers - Volunteer Canada », 13 septembre 2023, [En ligne]. <<https://volunteer.ca/index.php?MenuitemID=419>>. (Consulté le 13 septembre 2023).
- KREBS, V., « Le Cybervolontariat : Socio-pragmatique d'une activité citoyenne au XXI siècle. », Université de Strasbourg, s.d.
- « Ce que dit la loi », La Plateforme francophone du Volontariat, s.d., [En ligne]. <<https://www.levolontariat.be/ce-que-dit-la-loi>>. (Consulté le 11 septembre 2023).
- « cyber- - Définitions, synonymes, conjugaison, exemples | Dico en ligne Le Robert », s.d., [En ligne]. <<https://dictionnaire.lerobert.com/definition/cyber>>. (Consulté le 11 septembre 2023).
- « Qu'entend-t-on par volontariat ? », La Plateforme francophone du Volontariat, s.d., [En ligne]. <<https://www.levolontariat.be/quentend-t-par-volontariat>>. (Consulté le 11 septembre 2023).
- « numérique - Définitions, synonymes, conjugaison, exemples | Dico en ligne Le Robert », s.d., [En ligne]. <<https://dictionnaire.lerobert.com/definition/numerique>>. (Consulté le 11 septembre 2023).
- « The Virtual Volunteering Guidebook | Energize: Volunteer Management Resources for Directors of Volunteers », s.d., [En ligne]. <https://www.energizeinc.com/store/virtual_volunteering_guidebook>. (Consulté le 13 septembre 2023).

Instantané

Discutons avec Chat GPT !

Avez-vous déjà entendu parler de la nouvelle star du web ? Depuis quelques mois, « Chat GPT » est devenu une figure incontournable du numérique. Discutons volontariat avec lui !



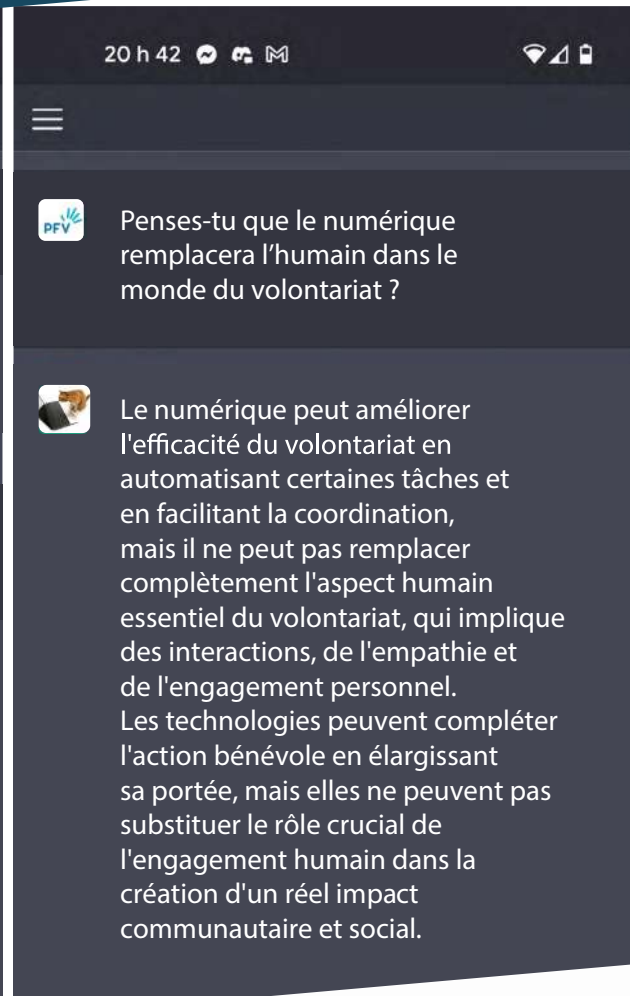
20 h 42

Quelle est ta définition du volontariat ?

Le volontariat est une action bénévole entreprise de manière libre et non rémunérée dans le but d'aider une cause ou une organisation.

Est-ce que tu penses que le numérique a sa place dans le volontariat ?

Absolument, le numérique joue un rôle de plus en plus important dans le domaine du volontariat. Grâce à la connectivité en ligne, les volontaires peuvent collaborer à distance, partager des informations, mobiliser des ressources et sensibiliser à grande échelle. Les plateformes numériques facilitent le recrutement, la coordination et la gestion des projets bénévoles. Les réseaux sociaux et les outils de communication en ligne permettent de mobiliser rapidement des volontaires et de diffuser des informations sur des causes importantes. De plus, les plateformes de crowdfunding numérique permettent de collecter des fonds pour des initiatives bénévoles. Cependant, il est essentiel de maintenir un équilibre entre l'utilisation du numérique et l'interaction humaine directe, car le cœur du volontariat réside dans les échanges et la contribution personnelle.



20 h 42

Penses-tu que le numérique remplacera l'humain dans le monde du volontariat ?

Le numérique peut améliorer l'efficacité du volontariat en automatisant certaines tâches et en facilitant la coordination, mais il ne peut pas remplacer complètement l'aspect humain essentiel du volontariat, qui implique des interactions, de l'empathie et de l'engagement personnel. Les technologies peuvent compléter l'action bénévole en élargissant sa portée, mais elles ne peuvent pas substituer le rôle crucial de l'engagement humain dans la création d'un réel impact communautaire et social.



Le dossier

Numérique et volontariat : on y va ?

En tant qu'associations, quelle place est donnée aux volontaires pour adhérer à cette transformation numérique ? De quels équipements informatiques et connaissances numériques disposent-ils pour agir et participer à la vie de l'organisation ? Comment dépasser les difficultés rencontrées ? Dans ce dossier, nous vous invitons à prendre conscience des difficultés multiformes liées au numérique pour mieux les dépasser et renforcer l'inclusion numérique des bénévoles.

Post-ère Covid-19, un monde nouveau ? Certains ont pu croire que ce temps de distanciation sociale donnerait une impulsion différente à la société : trop de réunions en visioconférence, d'activités à distance, de "check" de coudes, ... Retour au 100% présentiel et mettons ces écrans de côté ! Pourtant, force est de constater que la réalité est toute autre. Certes la société n'a pas attendu une pandémie pour se digitaliser, mais celle-ci a sans conteste accéléré la tendance. Comme tout autre secteur, le secteur associatif a intégré l'outil numérique dans ses habitudes de fonctionnement. De retour sur le terrain, les bénévoles restent toujours aussi motivés à tisser des liens, mais ne sont pas forcément à l'aise avec ce paramètre digital. Réticences, craintes, manque de temps et de moyens, les obstacles sont nombreux sur la voie escarpée de l'inclusion numérique. En première ligne dans la lutte contre les inégalités, il serait pourtant malheureux que le secteur associatif reproduise les discriminations engendrées par le digital, avec ses propres volontaires.

Sous l'angle des trois niveaux de fracture numérique, la PFV met en lumière les difficultés concrètes rencontrées par les bénévoles. Dans un second temps, vous retrouverez conseils, outils et ressources pour répondre à ces obstacles.

UN DÉFI POUR L'ENGAGEMENT ASSOCIATIF

En 2019, la Fondation Roi Baudouin commanditait une étude sur les usages des outils digitaux par le secteur associatif. Déjà à cette époque, 87 % des associations estimaient le digital important pour leur organisation : site internet, gestion administrative en ligne, espace de partage de documents, campagne en ligne, visibilité de l'association... Selon l'étude menée par la Fondation Roi Baudouin, il apparaît que tant l'organisation interne qu'externe est impactée et que bon nombre d'associations comptent désormais parmi leur équipe salariée, une personne dont le rôle est entièrement dédié aux aspects digitaux. Mais qu'en est-il des volontaires ? Une association peut-elle légitimement s'attendre à ce qu'un bénévole ait accès à du matériel informatique de qualité et à une connexion internet fiable, soit capable d'être briefé par « Teams » et de gérer une boîte courriel ? Ou encore d'accompagner des bénéficiaires dans leurs démarches en ligne ?

« D'après le baromètre de l'inclusion numérique 2022, 46% de la population belge se trouve en situation de vulnérabilité numérique. »

Le train du numérique est en marche et les bénévoles, au même titre que les bénéficiaires auxquels ils viennent en aide, sont susceptibles de rester à quai, mis en difficultés par leur manque d'aisance numérique.



En effet, s'il n'existe pas de chiffres spécifiques à l'inclusion numérique des volontaires, le baromètre de l'inclusion numérique de 2022 pose cependant un constat : 46% de la population belge se trouve en situation de vulnérabilité numérique. Découvrons ensemble les chiffres clés de cette étude et les inégalités rencontrées selon les trois niveaux de la fracture numérique.

Inégalités d'accès à Internet et aux outils numériques

Selon le baromètre, les Belges sont largement connectés en ligne. En



Crédit image: invincible_bulldog - Istock

2021, 92 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à leur domicile. Cela représente une hausse de 15 % sur la dernière décennie. Cependant, derrière ces 92%, se cachent des disparités liées aux niveaux de revenus, de diplôme et à la composition du ménage. 29% des ménages avec des faibles revenus (moins de 1.200 euros), ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus (plus de 3.000 euros). Les personnes isolées, en particulier les personnes plus âgées ou en situation de précarité, rencontrent des difficultés particulières. Par ailleurs, posséder une connexion internet n'est pas synonyme de

possession d'un ordinateur. 17% des internautes disposent seulement d'un smartphone pour accéder à internet. Or, avec ce type de téléphone, il est plus complexe de remplir un formulaire, ou encore de joindre un document à un courriel.

En tant qu'organisations, il est donc essentiel de réaliser qu'une personne bénévole n'a pas forcément accès à du matériel informatique. Par ailleurs, un accès ne garantit pas la qualité de celui-ci, sans parler d'une connexion à Internet qui soit rapide et fiable. Comment une association peut-elle s'y prendre face à cette problématique ? Tout d'abord, il faut identifier ce qui est mis à disposition des bénévoles. Ont-ils un ordinateur

prêté par l'organisation ou doivent-ils utiliser leur matériel personnel ? Comment évaluons-nous l'état : neuf, fonctionnel, bientôt obsolète ? Ensuite, les guider dans l'utilisation des ressources pertinentes pour leur bénévolat sur leur ordinateur, telles que des logiciels ou des plateformes en ligne. Il est également judicieux d'allouer une partie du budget informatique pour fournir du matériel de qualité aux volontaires. Par ailleurs, il est parfois requis de vérifier, en fonction des besoins des bénévoles que le matériel adapté aux personnes en situation de handicap, notamment les malvoyants et les malentendants.



ET POUR VOUS ?

En tant qu'association, je veux agir ! Mais je manque de moyens... Où trouver du soutien ?

Il existe des solutions avantageuses pour obtenir du matériel informatique en bon état. Cette démarche en plus de permettre des économies est davantage respectueuse de l'environnement. Voici quelques pistes :

→ L'association Socialware équipe les associations de la technologie dont elles ont besoin pour réaliser leur mission. Donner accès, à faible coût à des logiciels (Adobe, Cisco, Microsoft...) et du matériel informatique (neuf ou reconditionné, garanti un an), offrir des services informatiques et des conseils, mettre à disposition des ressources pour sensibiliser au numérique.

→ Le projet « Digibib » de Maks VZW permet aux associations et écoles présentes dans la Région

de Bruxelles-capitale, d'emprunter gratuitement du matériel informatique.

→ Digital4Youth fournit des ordinateurs portables à des organisations sociales et éducatives à destination de la jeunesse dans toute la Belgique.

→ Les magasins « Oxfam computershops » fournissent également du matériel reconditionné. Pour d'autres pistes, n'hésitez pas à consulter ou vous procurer l'Annuaire de l'inclusion numérique mis au point par Paradigm .brussels ! [<https://be.brussels/inclusion-numerique#EPN>]

→ Renseigner aux volontaires les espaces numériques publics et bibliothèques : souvent, ils mettent également à disposition des ordinateurs voire d'autres services (impression, connexion...).

Inégalités relatives aux compétences numériques

Certes les confinements successifs ont contraint les Belges à s'équiper d'outils numériques. Cependant, cette hausse d'équipements et d'usages numériques n'a pas été accompagnée d'une augmentation parallèle de compétences, mais plutôt d'une diminution. En deux ans, la fracture numérique a augmenté : aujourd'hui, près d'une personne sur deux se trouve dans une situation de vulnérabilité numérique. Les Belges

avec un faible niveau de diplôme ou de revenus, les plus de 55 ans et les femmes sont plus exposés au risque de vulnérabilité numérique. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, les jeunes (entre 16 et 24 ans) ne sont pas épargnés : près d'un jeune sur trois présente des compétences numériques générales faibles. La fracture numérique n'est donc pas uniquement d'accès. Il ne suffit par exemple pas de fournir un ordinateur ou une tablette aux volontaires pour les rendre automatiquement experts en informatique.

« Il ne suffit par exemple pas de fournir un ordinateur ou une tablette aux volontaires pour les rendre automatiquement experts en informatique. »

Plusieurs organisations accueillant des bénévoles, ont ainsi témoigné de difficultés rencontrées dans la gestion des outils digitaux, et ce malgré la présence d'un support de qualité. Premièrement, le numérique peut générer de l'angoisse chez les volontaires, lorsque naviguer sur Internet rime avec gérer plusieurs ressources (boîte mail, fichiers Excel,



Crédit: photo: skynesher - Istock

traitement de texte...) par exemple. Certains bénévoles préfèrent décrocher, voire ne pas accrocher du tout, plutôt que de poser les questions nécessaires à leur bonne compréhension. Démystifier l'outil informatique permet de mettre à l'aise les bénévoles de sorte qu'ils osent exprimer leurs difficultés. Expérimenter en petits groupes, voire individuellement des manœuvres digitales simples (effectuer une recherche sur Internet, envoyer un courriel...), accompagner les volontaires pas à pas via des tutoriels... Loin d'une légende où « sur Internet, tout le monde gère », faire preuve de

patience et de pédagogie est sans doute un levier essentiel pour soutenir les bénévoles et partir ensemble sur de bonnes bases. Lors des ateliers au séminaire, un autre problème soulevé était l'inadéquation des supports d'explication utilisés par l'association. Or, les canaux et formats peuvent coexister pour éviter de passer au tout numérique : capsules vidéo qui peuvent être visionnées, formulaires et documents distribués en version papier lors de rencontres, affiches avec les informations clés avec un QR code vers le document numérique...

« Pour s'assurer de la continuité d'utilisation, il n'est pas superflu de répéter des moments d'appropriation des outils digitaux. »

Par ailleurs, les bénévoles n'ont pas toujours une vision d'ensemble des ressources digitales utilisées par l'association. Lors de la phase d'accueil des volontaires, prévoir du temps pour présenter et expérimenter les outils digitaux utilisés par l'association peut s'avérer utile. En fonction des tâches

récurrentes – répondre à des SMS, remplir un planning partagé en ligne, remplir une note de frais dont le modèle est sur un serveur..., vous pouvez penser des exercices de mise en situation. Pour s'assurer de la continuité d'utilisation, il n'est pas superflu de répéter des moments d'appropriation des outils digitaux. En effet, le numérique représente sans cesse de nouvelles compétences à acquérir. Pourquoi ne pas envisager

des temps d'apprentissage ou réaction lors de rencontres prévues à l'agenda - assemblées générales, réunions d'échanges entre bénévoles, moment de formation collective... ?

En tant qu'organisation, d'autres réflexions peuvent alimenter l'encadrement digital des volontaires. Si les bénévoles ont une question en lien avec le numérique, avons-nous identifié vers qui ils

peuvent se tourner ? Combien d'outils numériques utilisons-nous en interne ? Limiter le nombre d'interfaces que les bénévoles sont amenés à gérer permet d'éviter certains soucis. Avec trop d'outils, il y a de quoi s'y perdre et surtout d'oublier les six mots de passe différents nécessaires à la connexion. Gérer un canal, c'est déjà pas si mal !



ET POUR VOUS ?

Il n'est pas toujours simple comme responsable de bénévoles de déceler les connaissances des volontaires dans le domaine informatique. Or, comment s'assurer de leur aisance dans les outils essentiels pour réaliser leur activité ou participer à la vie de l'organisation ?

Des tests en ligne existent pour effectuer un diagnostic des compétences numériques des volontaires, mais il reste essentiel de penser un accompagnement des volontaires, d'adapter le diagnostic en version papier. En effet, ces tests nécessitent la création d'un compte ou le scan d'un QR code... autant de manœuvres qui vont sembler ardues à une personne débutante.

→ Le « Digichallenge », développé par la Wallonie, propose un test adapté sur smartphone en scannant un QR code ; [<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/digichallenge/>]

→ 123Digit propose également une évaluation et des astuces pour interpréter les résultats (après inscription). [<https://www.123digit.be/fr/>]

→ Le site français PIX propose une évaluation (après inscription) gratuite et complète. [<https://pix.fr/>]

Le ton employé aura son importance, n'hésitez pas à présenter ce diagnostic de façon ludique pour permettre aux volontaires de partager leurs connaissances numériques en toute confiance ! ...).

Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels

Il y a quelques années, le principe du « numérique par défaut », qui consiste à privilégier la fourniture des services comme : l'e-banking, l'e-administration, l'e-commerce et l'e-santé aux citoyens, par le canal numérique, fut officiellement consacré. Ce principe menace pourtant directement l'accès aux droits sociaux d'une partie de la population : droit de prendre rendez-vous en ligne, d'effectuer des opérations bancaires en ligne... Aider une personne dans ses démarches administratives, remplir

un appel à projet en ligne, prendre rendez-vous avec une banque... Que ce soit comme bénévole de terrain ou de gestion, la numérisation impacte les connaissances à avoir pour pleinement réaliser son activité. Les tâches à accomplir pour venir en aide aux bénéficiaires, sont de plus en plus complexes, mais aussi dans l'usage à titre personnel. Voilà pourquoi il est, et sera, toujours nécessaires d'avoir des personnes compétentes pour nous aider et nous accompagner. Les associations, conscientes des inégalités numériques dans l'accès aux services essentiels, peuvent prévoir des formations et des outils pour améliorer cette accessibilité. Voici un outil que vous pouvez appliquer dès maintenant à votre

structure.

ZOOM SUR LES LEVIERS D'INCLUSION NUMERIQUES D'ALTEO

Développés par l'organisation Altéo dans le cadre de sa campagne 2022 « On ne passe pas au numérique du jour au lendemain », les « 3A » constituent autant de balises qui permettent de penser un cadre digital bienveillant et de garantir un accès non discriminatoire aux bénévoles. On vous en dit plus sur l'action d'Altéo dans notre Tour des membres.

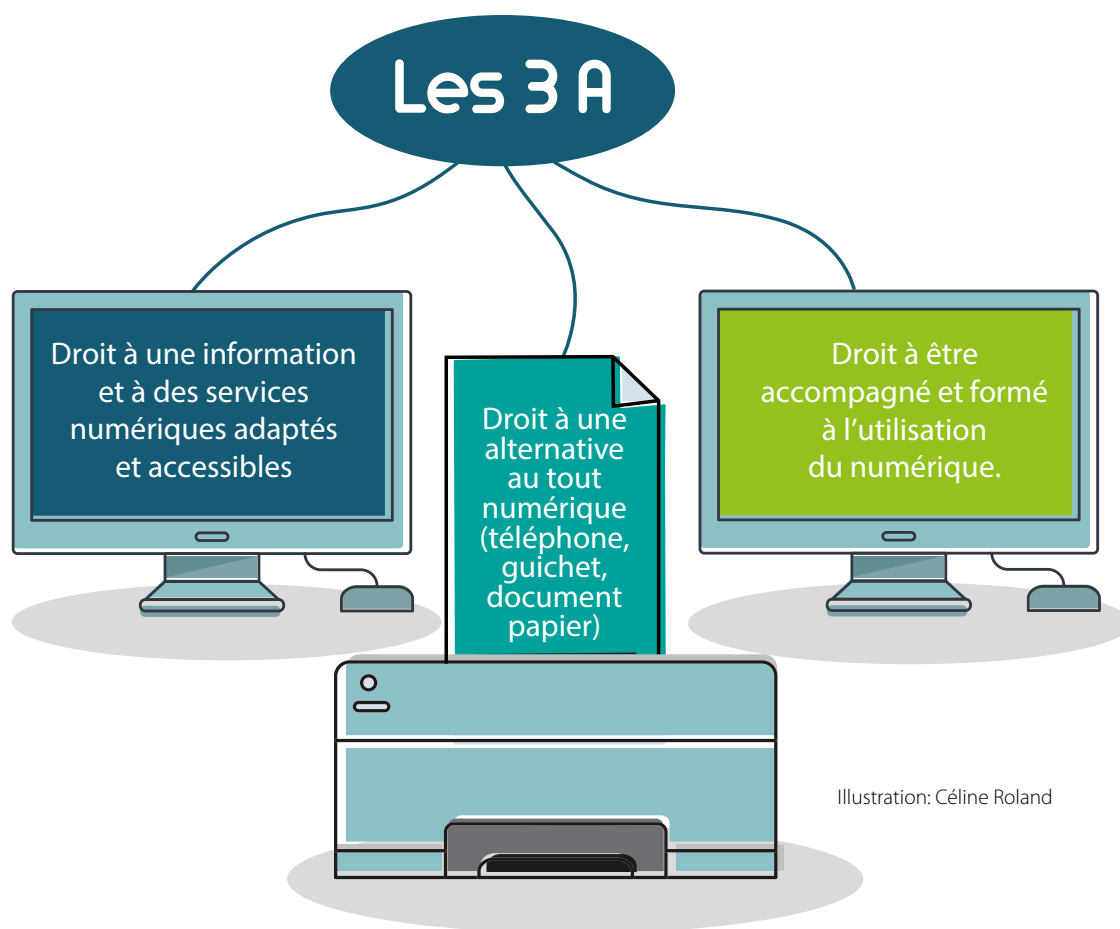


Illustration: Céline Roland

Services adaptés accessibles

Comment pouvons-nous garantir que les services sont adaptés et accessibles ? Est-ce que la digitalisation peut potentiellement exclure certains utilisateurs ? Quelles sont les meilleures approches pour concevoir des supports simples avec un design intuitif ? Comment pouvons-nous uniformiser les exigences telles que les mots de passe pour éviter la confusion ? Comment pouvons-nous rendre l'écriture plus facile à lire et à comprendre tout en favorisant l'utilisation de pictogrammes ?

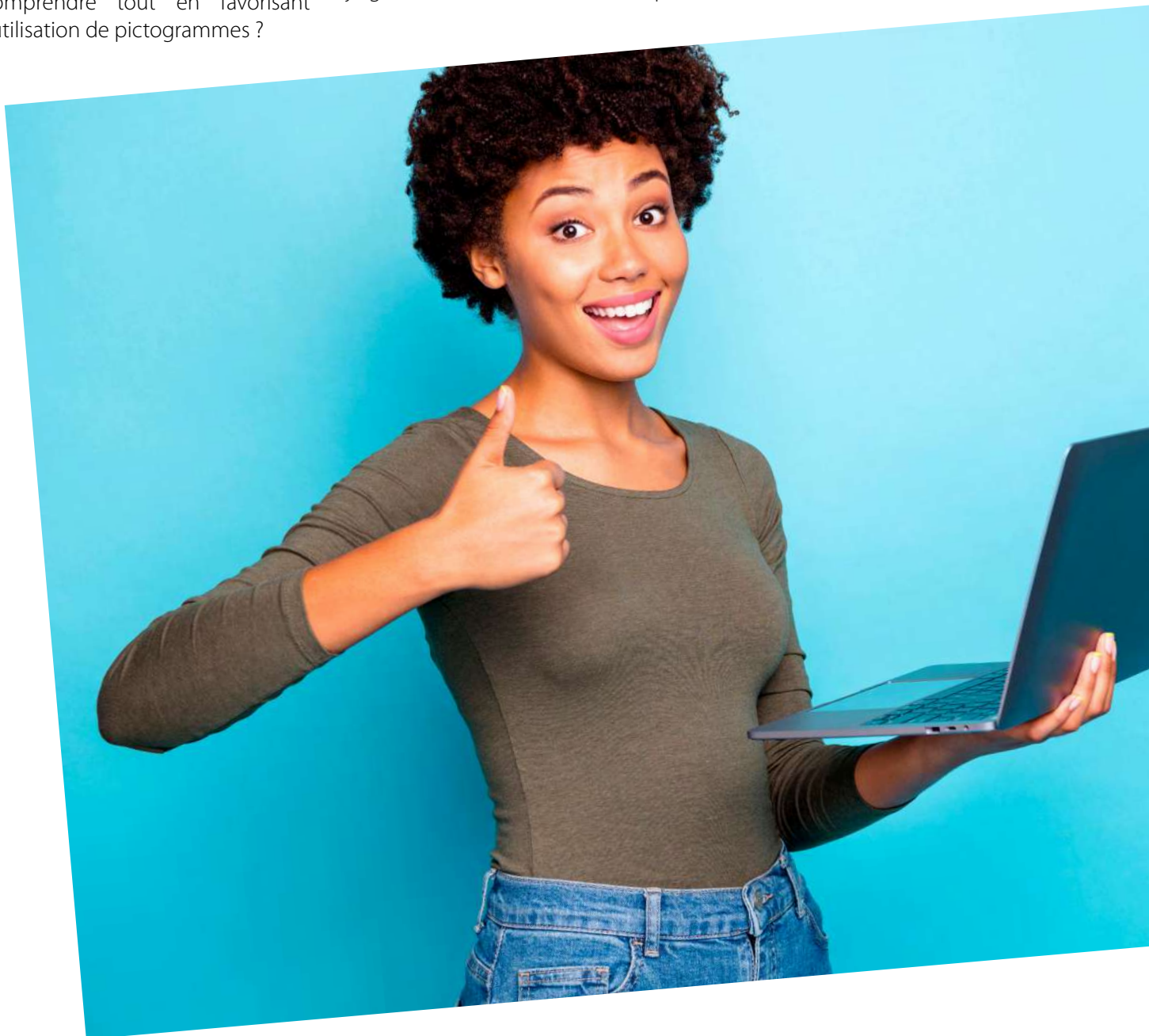
Alternatives

Comment pouvons-nous garantir des services adaptés et accessibles avec une gamme variée de canaux de communication ? Quelles alternatives devrions-nous conserver pour garantir cette variété ? Comment pouvons-nous nous assurer que les canaux de contact par téléphone, en tête-à-tête et la version papier bénéficient de la même énergie et des mêmes ressources que les services numériques ? Comment pouvons-nous assurer des horaires de joignabilité étendus et des temps

d'attente raisonnables pour ces alternatives ? Comment pouvons-nous veiller à ce que les coûts des alternatives, tels que la version papier, soient équivalents à ceux de la version en ligne ?

Accompagnement et formation

Comment pouvons-nous garantir des services adaptés et accessibles en plus de fournir du matériel de qualité et de maintenir des alternatives ? Quels sont les moyens les plus efficaces pour planifier et



mettre en place des formations aux outils digitaux et aux plateformes utilisés par l'association ? Comment pouvons-nous prendre en compte les contraintes de temps et d'énergie des responsables de volontaires pour assurer un accompagnement numérique de qualité ? Qui sont les acteurs clés que nous devrions considérer pour contribuer à l'inclusion numérique ? Quelles connaissances sont nécessaires et quelles compétences doivent être acquises pour garantir une meilleure accessibilité numérique ?

Parfois, les responsables de volontaires peuvent manquer de temps et de ressources pour procéder à un accompagnement numérique de qualité. Gardez à l'esprit qu'un soutien est possible : de nombreux acteurs qui contribuent à l'inclusion numérique peuvent vous aider !

- La Box Numérique d'Interface3 est une boîte à outils à destination des travailleurs sociaux pour accompagner le public avec le numérique. Il est possible soit de télécharger les fiches outils sur leur site internet, soit d'en obtenir une version imprimée. [<https://www.interface3namur.be/documentation/box-numerique/>]

- CABAN est le collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique en Région de Bruxelles-Capitale. Les membres de CABAN sont diverses associations, y compris de nombreux Espaces Publics Numériques (EPN), qui offrent aux citoyens l'accès à du matériel informatique, une connexion Internet, un accompagnement dans l'utilisation des ordinateurs, ainsi que des formations sur le monde numérique. Le site internet de CABAN propose une carte interactive permettant de trouver l'EPN le plus proche de chez soi. [<https://www.caban.be/>]

- Les Espaces Publics Numériques sont généralement l'endroit où se rendre pour trouver un soutien, une formation, ou bien une réponse à une question sur le numérique. Sur le site internet d'EPN Wallonie vous retrouverez une carte interactive des EPN près de chez vous [<https://epndewallonie.be/>]

- Les informaticiens publics sont des facilitateurs numériques qui effectuent des permanences dans différentes associations présentes à Bruxelles. Un moteur de recherche permet de trouver celles qui répond à vos critères (jour d'ouverture, lieu, langue). [<https://informaticienpublic.be/trouver-un-accompagnement/>]

46% des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique. En tant qu'organisation agissant avec des volontaires, il est essentiel de garder cette statistique en tête, que ce soit lors du recrutement, dans l'accompagnement ou encore pour renforcer leur fidélisation. Conserver une alternative à la voie digitale, c'est éviter d'exclure une partie des volontaires. Pour atteindre certains d'entre eux, il sera parfois nécessaire de favoriser le téléphone, ou la version papier des documents. Favoriser le contact humain, reste primordial.

Les bénévoles ont également le droit d'être accompagnés et



formés aux moyens digitaux utilisés par l'organisation. Gagner en compétences leur permettra ainsi de participer pleinement à la bonne marche de l'organisation. Cet accompagnement peut à juste titre, sembler fastidieux. Heureusement, les associations ne sont pas seules face à cette montagne à gravir. Espaces publics numérique, informaticiens publics, fiches explicatives, annuaire de l'inclusion numériques... les aides existent et sont nombreuses. La boîte à outils est dense et il est facile de s'y perdre ! L'envie d'aider peut donc aisément s'essouffler face à une telle quantité d'informations à gérer. Pour s'y retrouver, il importe de procéder par étape. Quels sont les besoins concrets des volontaires de mon association en lien avec le numérique ? Quelle ressource spécifique peut être sélectionnée pour y répondre ? Cette solution

est-elle facile à mettre en place vu les moyens et le temps mis à disposition ?

Allez-y pas à pas, pensez les solutions en étant à l'écoute de vos volontaires, réjouissez-vous des petites victoires... Pour que le digital de demain soit tisseur de liens humains. Fondation Roi Baudouin, Zoom Maturité digitale du secteur associatif en Belgique, 19 juin 2019.

Bibliographie

Fondation Roi Baudouin, Zoom ! Baromètre de l'inclusion numérique 2022, 1er septembre 2022.

Séminaire du 16 juin 2023 organisé par la Plateforme francophone du volontariat «Volontariat et numérique, je clique ? ».

Annuaire de l'inclusion numérique développé par paradigm.brussels

Avec nous ! La PFV met à disposition une Boîte à outils pour vous aider à lutter contre la fracture numérique. Scannez le QR code :



Scannez-moi !

Le point de vue de la PFV

Le volontariat et le numérique

Si les avantages de la digitalisation sont nombreux, celle-ci reste cependant un facteur d'exclusion. Pour la PFV, il est essentiel de ne laisser personne sur le côté : le volontariat joue un rôle primordial pour garantir une transformation numérique inclusive et humaine.

Face au numérique, les difficultés sont multiples et touchent également les volontaires et les organisations. Problème d'accessibilité, faiblesse ou obsolescence des connaissances, numérisation des services publics...

Avant la crise sanitaire et sociale vécue en 2020, une enquête menée par la Fondation Roi Baudouin mettait en lumière l'usage des innovations numériques par les associations. Plus de la moitié partageaient manquer de moyens pour s'engager dans la voie du digital. Trois ans plus tard – et quelques crises aussi, nous pouvons constater que malgré ce manque de moyens, organisations et bénévoles ont usé d'inventivité et de résilience face à l'accélération de la digitalisation.

S'approprier de nouveaux outils – zoom, ubo, framadate, tiktok... Utiliser davantage les réseaux sociaux pour communiquer et s'organiser à distance – recrutement, gestion de planning, campagne de sensibilisation... S'impliquer dans de nouvelles formes de bénévolat – aidant numérique, informaticien public, militance sur les réseaux sociaux...

Du côté des initiatives politiques et des possibilités de financement, il existe bien une multitude d'opportunités en Wallonie et à Bruxelles... que les organisations et les volontaires pourraient facilement saisir ? Ne mettons pas la charrue avant les bœufs... La PFV a pris le temps – beaucoup de temps, d'éplucher les stratégies et les actions en matière de digitalisation et d'inclusion numérique.

Entre le « Plan d'inclusion numérique » en Wallonie, le « Plan d'appropriation numérique » bruxellois, la solution « PIX » de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou encore le « Digital Belgium Skills Fund » au niveau fédéral, tenons bien le guidon pour ne pas nous y perdre. Sensibilisation des citoyennes et citoyens aux outils et services numériques, appels à projets favorisant l'inclusion, renforcement des espaces publics numériques, plateforme pour évaluer et développer ses compétences numériques, accompagnement dans la demande de financement en ligne... Si nous saluons les différents axes témoignant une considération des fragilités, nous regrettons qu'aucune action concrète ne fasse directement référence au volontariat et que les soutiens financiers ne soient pas pensés de manière pérenne.

Les bénévoles ont pourtant pris un rôle essentiel pour accompagner les personnes se sentant délaissées face à la digitalisation de la société. Pour les volontaires de gestion, il est parfois ironique de constater que la numérisation administrative ne rime pas toujours avec autonomisation et simplification. Du côté des organisations, il est devenu incontournable de recourir aux outils informatiques et canaux de communication en ligne pour organiser les activités, informer les bénévoles ou encore les impliquer dans la vie de l'institution. Matériel adéquat, locaux équipés d'une connexion internet, accompagnement ou accueil par une personne, formations et outils, ... Ces moyens demandent des ressources financières, humaines et du temps pour tendre pas à pas vers davantage d'autonomie et d'inclusion numérique des bénévoles.

La transformation numérique de la société est inévitable. Nous demandons donc une **meilleure reconnaissance des dépenses liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC)** dans les soutiens structurels et ponctuels, liés directement ou non à l'inclusion numérique. Pour la PFV, il est primordial de reconnaître le **rôle essentiel des volontaires et de leurs responsables pour garantir une digitalisation humaine et inclusive.**



La rencontre

Vincent Ferré

est la première personne à être devenue Informaticien Public (IP) bénévole en 2018.

Peux-tu nous expliquer le rôle d'un informaticien public, d'une informaticienne publique ?

Je me définis comme un tiers-aideur numérique. Les personnes qui ont besoin de soutien numérique pour leur vie quotidienne (factures, déclaration d'impôts, documents administratifs...) prennent rendez-vous ou passent durant nos permanences. L'objectif est que la personne bénéficiaire reparte avec quelque chose de concret (un document rempli, un contact pour une démarche qui dépasse nos compétences, des factures payées etc.). Le gros « plus » des permanences est qu'elles se déroulent dans des structures créatrices de lien social (bibliothèques, PCS, restaurants solidaires...). Ces structures ont déjà établi une relation de confiance avec le public, et nous nous intégrons comme une activité connexe. Cela facilite les demandes d'aide de la part des usagers.

Par rapport aux demandes d'aide, as-tu perçu un changement depuis la crise sanitaire ?

Le Covid-19 a été un bon catalyseur. Il a rendu

pleinement visible un problème qui était présent mais caché. Un nombre conséquent de services publics et privés de proximité (administration, mutuelles, banques...) ont digitalisé leurs services avec la crise sanitaire et n'ont pas jugé utile de rétablir ensuite des permanences en présentiel, ou au moins un numéro de téléphone joignable. Cela a renforcé l'exclusion des personnes qui étaient déjà en fracture numérique ou sociale, et a happé dans son sillon toute une frange de la population qui jusque-là se débrouillait. Car cette digitalisation massive s'est accompagnée de gros changements au niveau de l'interface. Comme tout passait par le numérique, les services ont voulu améliorer l'utilisation et l'ergonomie de leurs sites internet, ce qui est louable. Ce faisant, quand le bouton rouge habituellement en bas à droite se trouve en haut à gauche, c'est déstabilisant et cela a provoqué le décrochage numérique d'un grand nombre.

Comment se déroule une permanence du côté des bénévoles ?

Tenir une permanence en tant qu'informaticien public, c'est énergivore. Il faut écouter la personne avec empathie, comprendre sa situation et ses besoins. Nous recevons parfois des récits de vie bouleversants. Nous entrons littéralement dans la vie des gens. Avec beaucoup de patience et des gestes qui nous paraissent simples, nous débloquons des situations qui ont un réel impact sur la qualité de vie des personnes

(accès à des allocations, dossiers de succession...). Nous mettons d'ailleurs en place des interventions pour les bénévoles et les partenaires IP. Elles servent parfois à déposer des charges émotionnelles, mais c'est surtout un groupe de travail participatif et réflexif sur notre accompagnement (situations bloquantes, questions éthiques, etc.) permettant de faire évoluer nos pratiques sur le terrain. Nous faisons également appel à des intervenants externes issus de différents corps de métiers (travail social, fiscalité, droit des étrangers, etc.) pour toujours améliorer la qualité de nos permanences

***Vous êtes une association de 1ère ligne ? Vous voulez mettre en place une permanence d'Informaticien Public dans votre organisation ? Vous souhaitez former votre équipe à l'accompagnement numérique ? Contactez le réseaux des Informaticiens Publics !
<https://informaticienpublic.be/associations/>***

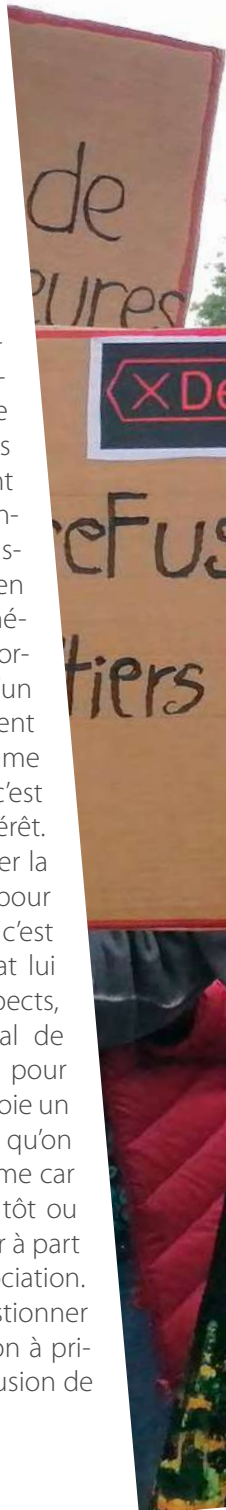
Dans une optique d'amélioration justement, si une association rencontre des bénéficiaires en décrochage numérique, que peut-elle faire ?

Nous avons développé des packs d'apprentissage théoriques et pratiques pour former les équipes d'associations de 1ère ligne à l'accompagnement numérique. Une autre possibilité est d'accueillir au sein de l'association une permanence d'informaticien ou informaticienne publique. Si dans chaque association qui crée du lien social, il y avait une personne identifiée comme tier-aidant numérique, ce serait idéal.

Aurais-tu un conseil à donner aux associations dont les volontaires sont eux-mêmes en fracture numérique ?

La première chose à faire selon moi est de lister toutes les tâches des bénévoles, y compris les tâches liées au numérique. Puis voir quelles sont les difficultés concrètes en rapport avec la ou les tâches. Si une petite formation de remise à niveau théorique ne suffit pas, il est utile de fonctionner par binôme. L'apprentissage par l'exemple, par les pairs, est toujours riche. Prenons l'exemple d'un volontaire en buanderie sociale qui doit également pouvoir ouvrir un fichier, le modifier et l'enregistrer dans un dossier partagé. Un volontaire expérimenté et pour qui cela est facile peut accompagner le volontaire en difficulté dans ces tâches précises. Après 2-3 fois, la personne sera à l'aise et 4-5 mois plus tard, c'est elle qui pourra

accompagner un ou une autre bénévole en difficulté. Elle sera passée par là, ce sera vraiment porteur et rassurant pour la personne en difficulté. Si l'association est grande, il peut aussi avoir des personnes à l'aise avec le numérique qui se rendent disponibles pour renforcer les compétences entre volontaires, un peu comme une permanence d'informaticien public à l'échelle de l'association. Enfin, il est également possible de donner au bénévole un petit questionnaire d'auto-évaluation de ses compétences, notamment informatiques. Le questionnaire sert de base à la discussion et est à adapter en fonction de la tâche du bénévole. Les compétences informatiques faisant partie d'un tout, les bénévoles se sentent à l'aise de répondre en âme et conscience, puisque c'est aussi dans leur propre intérêt. L'idée n'est pas de démotiver la personne qui se présente pour devenir bénévole, mais c'est de vérifier que le bénévolat lui convient dans tous ses aspects, et de déterminer un canal de communication privilégié pour toute l'équipe. Car si on envoie un mail à neuf volontaires, et qu'on envoie un courrier au dixième car il n'a pas d'adresse e-mail, tôt ou tard le bénévole va se sentir à part et risque de quitter l'association. C'est important de se questionner sur l'outil de communication à privilégier pour favoriser l'inclusion de tous.



delete

X Delete

sons que Prendre des RDV
disparaisse Par mail. C'est difficile
et stressant

En parlant d'inclusion, comment perçois-tu l'apport des informaticiens et informaticiennes publiques en termes d'inclusion numérique ?

Le numérique peut être une bonne alternative à l'interaction humaine, et non l'inverse. L'inclusion numérique ne se résume pas à faire entrer de force l'ensemble des personnes dans le train de la digitalisation. Il s'agit de questionner la pertinence et le sens du numérique à tout va. Le numérique est un outil utile, certes, mais on ne peut pas l'imposer à tout le monde. C'est comme si on décidait qu'à partir de maintenant, pour tout déplacement, il faut prendre sa voiture. Cela signifie acheter une voiture, pouvoir l'entretenir, mettre du carburant etc. Ce sont des contraintes économiques et écologiques. Or, si je dois aller à la pharmacie à côté, c'est bien plus facile et rapide pour moi d'y aller à pied. C'est la même chose avec le numérique. Cela permet parfois d'accélérer des procédures, mais ce n'est pas toujours pertinent. Les permanences remettent de l'humain, de la solidarité et du soutien là où il y avait une perte de repères, de sens et de lien social. Ce faisant, nous fonctionnons sans subsides structurels. Nous jonglons depuis des années avec des cacahuètes pour pallier un problème généré par les services publics et privés. Et pourtant, notre

action ayant un réel impact sur la qualité de vie des personnes, nous continuons d'agir pour qu'elles gagnent en indépendance, qu'elles retrouvent confiance en elles, en leurs capacités.

Tu y vois un lien avec le plein exercice de la citoyenneté ?

« Vous allez voir, je suis vraiment nul », « j'ai honte », « plus nul que moi tu meurs » sont des paroles que j'entends à chaque permanence. L'estime de soi des bénéficiaires est mise à mal car la société dans son ensemble leur impose l'utilisation d'outils numériques pour lesquels ils n'ont pas les compétences. À cela s'ajoute la complexité administrative. Les personnes bénéficiaires, en fracture numérique et sociale, peu mobiles, ne se sentent plus vraiment maîtres de leur situation. Actuellement, certaines personnes sont tellement démunies face au numérique couplé aux démarches administratives lourdes, qu'elles baissent les bras et ne réclament pas l'allocation à laquelle elles ont droit. Il y a un réel état de non-recours aux droits sociaux. L'idéologie du « tout numérique », véhiculée par les politiques et induisant la responsabilité individuelle du citoyen face à sa propre situation, occulte un questionnement plus large au niveau des responsabilités collectives face à l'exclusion d'une partie non négligeable de la population aux services essentiels. Cette idéologie doit à mon sens être remise en question car elle influence notre manière de faire société.





Tour des membres

Croix-Rouge et Altéo

*Dans ce numéro, trois membres nous font le plaisir de s'exprimer
autour de la question de la fracture numérique.*





COMMENÇONS PAR LES PRÉSENTATIONS...

Hélène (Altéo) : Je coordonne la communication du mouvement Altéo qui compte treize régionales actives en Wallonie et à Bruxelles. La communication comprend, entre autres, une campagne annuelle, la revue Altéomag et la gestion de nos réseaux sociaux.

Marco (Altéo) : Je suis coordinateur Volontariat. Mon rôle consiste à mettre en place une politique d'accueil, d'accompagnement et de formation pour les volontaires. Altéo est un mouvement social de la Mutualité Chrétienne. Son objectif est de promouvoir une société inclusive en partant du vécu de notre public qui est constitué de personnes malades de longue durée ou en situation de handicap. Nous proposons des services ainsi que des activités de loisirs et nous menons des actions politiques au départ des réalités de notre public, dans une démarche d'éducation permanente.

Christophe (CRB) : L'Action Sociale de la Croix-Rouge de Belgique (CRB), auxiliaire des pouvoirs publics, a pour objectif de lutter contre la pauvreté, la précarité et l'isolement en réponse à des besoins non-couverts. Je suis responsable de la coordination des initiatives "Lien Social". Mon rôle consiste à superviser les projets et les volontaires qui visent à combattre la solitude et l'isolement social sur le territoire de Bruxelles-Capitale.

POURQUOI VOTRE ORGANISATION S'EST-ELLE EMPARÉE DE LA PROBLÉMATIQUE DU NUMÉRIQUE ?

Hélène (Altéo) : La fracture numérique constitue un enjeu actuel de société important. Nous souhaitons éviter le « tout au numérique » qui ne tiendrait pas compte de celles et ceux qui ne le maîtrisent pas. L'objectif de notre campagne est de défendre des moyens de communication alternatifs aux canaux digitaux. Comme alternatives, nous préconisons de garder une ligne téléphonique ouverte, de proposer une formule papier et de conserver des guichets accessibles. Altéo ne s'oppose pas aux évolutions que permet le numérique : pouvoir effectuer des démarches sans devoir se déplacer constitue un avantage indéniable, notamment pour les personnes à mobilité réduite. A contrario le numérique, pour quelqu'un qui ne sait pas l'utiliser, est un frein à l'accès à l'information.

Marco (Altéo) : Il est important de se rendre compte que des difficultés à utiliser le numérique peuvent apparaître même chez des personnes qui sont plutôt à l'aise avec ces technologies.

Hélène (Altéo) : Il suffit de voir les jeunes qui jonglent très bien avec les réseaux sociaux mais qui sont, pour certains, tout à fait démunis s'ils doivent remplir leur déclaration d'impôts en ligne ou installer l'application Itsme. Notre campagne a permis de révéler que la fracture numérique concerne finalement tout le monde.





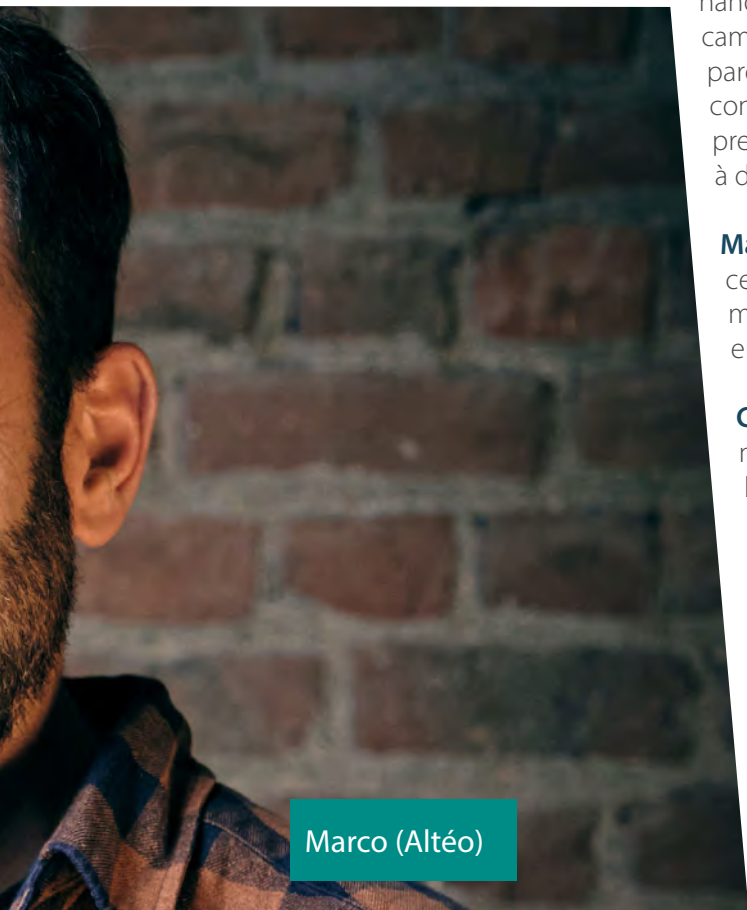
Christophe (CRB) : Depuis 2021, nous développons le service « Ensemble, tous connectés » comme solution d'accompagnement et de soutien relationnel à domicile pour réduire les inégalités liées à la fracture numérique. Nous pensons que chaque personne doit pouvoir disposer de ressources pour être autonome, se (re)connecter à l'évolution de la digitalisation des services, rester en contact et communiquer avec ses proches.

EN QUOI LE VOLONTARIAT PERMET DE LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ?

Hélène (Altéo) : Des volontaires sont actifs au sein de nos ateliers pour accompagner, aider et former aux outils numériques. À Altéo, il y a des volontaires dont c'est l'unique activité de volontariat et qui n'étaient pas bénévoles chez nous. Sensibles à la problématique, ils ont voulu aider les personnes en difficulté, comme certains de nos membres qui sont en situation de handicap. Les ateliers numériques sont donc ancrés dans la campagne de sensibilisation – qui n'est pas faite que de belles paroles ! Notre souhait était de mettre en place des actions concrètes. La période de la pandémie de Covid-19 nous a fait prendre conscience que nos membres étaient en difficulté face à des technologies qu'ils étaient forcés d'utiliser.

Marco (Altéo) : La pandémie a vraiment boosté la réflexion sur cette thématique. Au lancement des ateliers numériques, pas moins de 170 personnes ont marqué leur intérêt pour le projet en tant que volontaires !

Christophe (CRB) : Notre service d'accompagnement numérique personnalisé, assuré par des volontaires, a pour but de promouvoir l'autonomie et l'inclusion sociale des personnes isolées, âgées, en situation de handicap ou de précarité. En adaptant notre soutien aux besoins spécifiques, exprimés ou sous-jacents de chaque individu, que ce soit sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur, les volontaires œuvrent pour leur permettre une participation active à la société. Ils interviennent sur le lieu de vie de la personne ou, si la personne est en mesure de se déplacer, ils les orientent et les accompagnent vers des centres d'apprentissage numérique tels que les espaces publics numériques (EPN).



Marco (Altéo)

QUELLES SONT LES TÂCHES CONCRÈTES DES VOLONTAIRES AIDANTS NUMÉRIQUES ? A QUELS BESOINS DE VOS PUBLICS CELA RÉPOND-IL ?

Hélène (Altéo) : Les interventions des volontaires peuvent revêtir deux formes : d'un côté les ateliers numériques de base où un programme de formation est suivi par un groupe et d'un autre côté, il y a des ateliers qui fonctionnent davantage « à la carte » en fonction des difficultés amenées par les participants. Cela dépend des régionales. Certaines proposent même un accompagnement à domicile quand la personne ne sait pas se déplacer. Lors des ateliers, nous sommes toutefois attentifs à la qualité de l'accompagnement puisque nous tenons à ce qu'il n'y ait pas plus de deux aidés pour un aidant. Cette grande disponibilité permet que le volontaire soit réellement aux côtés de la personne.

Christophe (CRB) : Nous encourageons les volontaires accompagnants numériques à établir un contact empreint d'empathie et d'écoute avec les personnes qu'ils rencontrent. En effet, la confiance et la compréhension mutuelle jouent un rôle essentiel dans la création d'une relation positive propice à l'autonomisation. Ensuite, la priorité réside dans l'identification des besoins et des facteurs de motivation de la personne, afin de s'assurer que le volontaire soit réellement utile là où la personne accompagnée le souhaite, en tenant compte de l'impact du numérique et des besoins liés dans son quotidien. Bien sûr, l'accès au matériel est également une condition préalable que nous nous efforçons de faciliter en accompagnant la personne dans l'achat ou en mettant à sa disposition du matériel grâce à nos partenaires.





QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES VOLONTAIRES CONCERNANT LEUR PROPRE INCLUSION NUMÉRIQUE ?

Marco (Altéo) : Chez nos volontaires, la moyenne d'âge est assez élevée. Parmi ceux-ci, une grande partie reste assez réfractaire au numérique, surtout en ce qui concerne la communication. Nous communiquons beaucoup par courriels ou via les infolettres mais nous essayons toujours de proposer une alternative. Nous envoyons les informations par courrier postal aux personnes qui n'ont pas de messagerie électronique. Nous laissons également la possibilité de s'inscrire à nos activités soit par téléphone soit dans les bureaux de nos régionales. Notre revue Altéomag continue à être massivement envoyée sous format papier tout en opérant une transition vers le format électronique pour les personnes qui le souhaitent. Nous n'échappons pas au numérique mais nous restons attentifs à accompagner le changement auprès de nos volontaires les moins aguerris.



Christophe (CRB) : La possession d'un smartphone ou d'autres objets connectés ne garantit pas l'absence de vulnérabilité numérique. La présentation peut varier d'un site à l'autre en fonction du matériel possédé, et les formulaires ne sont pas toujours compréhensibles pour tous les utilisateurs. C'est pourquoi il est indispensable de commencer par une écoute bienveillante des besoins de la personne et de ses difficultés. Une approche qui facilite la rencontre entre le bénéficiaire et le numérique sans pour autant "faire à sa place" est privilégiée.

AVEZ-VOUS UNE
PÉPITE À PARTAGER
CONCERNANT
VOS VOLONTAIRES
AIDANTS
NUMÉRIQUES ?

Marco (Altéo) : Un volontaire bien accueilli et qui s'épanouit dans son activité va avoir tendance à s'investir davantage dans l'organisation. Cela dépasse le cadre des aidants numériques mais c'est important. Nous avons l'exemple d'une volontaire aidante numérique en situation de handicap : elle adore ce qu'elle fait, elle tient à améliorer l'activité, elle nous renvoie ses interrogations sur comment satisfaire toutes les demandes, ... La ferveur des volontaires qui prennent des initiatives, c'est top !

Hélène (Altéo) : Ce qui me marque dans l'apprentissage des outils numériques, c'est qu'il faut beaucoup de patience de la part des volontaires car, très souvent, il faut dire et redire pour que les personnes puissent devenir autonomes.

Christophe (CRB) : Alors que ce sont généralement des personnes plus âgées qui s'investissent dans le volontariat. Nous constatons que beaucoup de personnes entre 20 et 30 ans souhaitent s'engager dans ce volontariat "Ensemble, Tous Connectés".

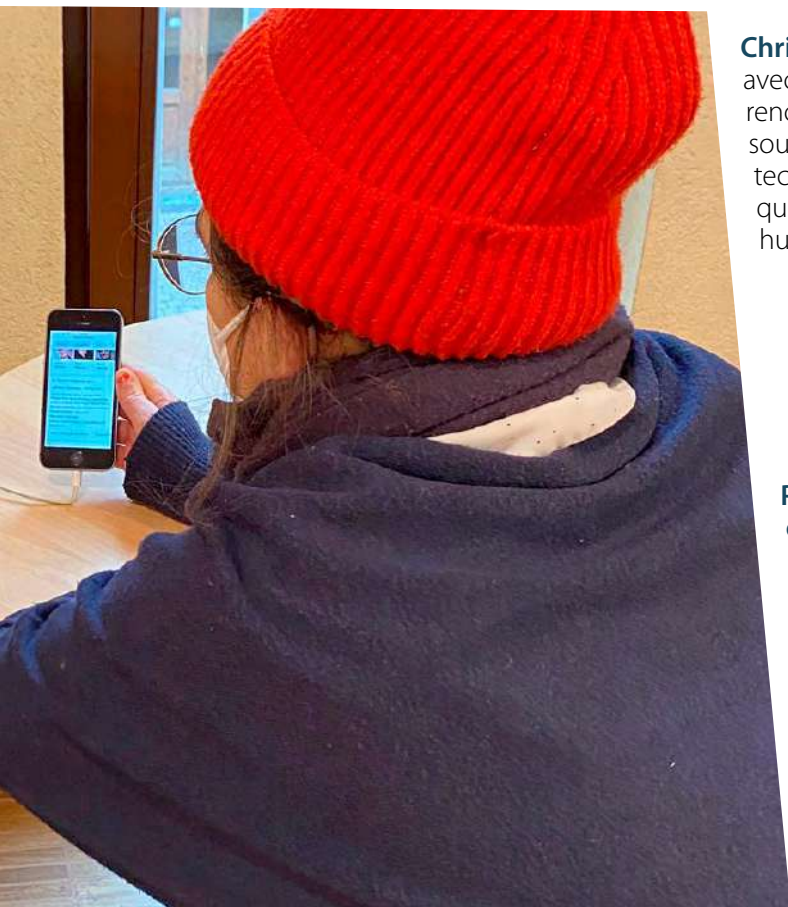




VOUS FAITES PARFOIS FACE À CERTAINES DIFFICULTÉS...

Marco (Altéo) : L'idéal, ce serait qu'avant la mise en place d'un outil numérique, un site internet par exemple, tout soit réfléchi pour qu'il soit le plus accessible possible. Penser aux 3 A [NDLR : accessibilité – accompagnement – alternative] reste pour nous la clé d'un numérique inclusif.

Hélène (Altéo) : Il est important que les politiques tiennent compte des alternatives afin d'éviter une fracture numérique XXL. Plus largement, tout un chacun peut y être attentif à son niveau : un enseignant qui crée un groupe WhatsApp, par exemple, doit s'assurer que tous les élèves y ont accès. À propos de nos membres en situation de handicap ou en maladie de longue durée, le pas vers les ateliers est encore difficile à franchir pour certains. Ce serait super qu'ils se laissent embarquer sans crainte par nos volontaires !



Christophe (CRB) : En mettant en relation des volontaires avec des personnes éloignées du numérique, une véritable rencontre se crée fondée sur l'empathie, le partage et le soutien. Cette relation va bien au-delà des compétences techniques ; elle se construit sur un socle de lien social qui met en avant l'importance d'une connexion d'abord humaine.

Pour en découvrir davantage les actions de ces organisations membres :

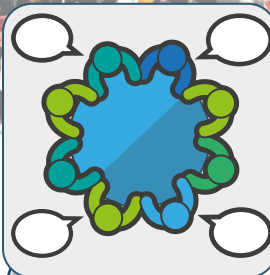
- Croix-Rouge de Belgique (lien url : <https://www.croix-rouge.be/>)
- Altéo (lien url <https://www.alteoasbl.be/>)

La PFV vous propose aussi...

DES PETITES ANNONCES
pour trouver le bénévole / le bénévolat qui vous convient



DES ÉCHANGES
lors de différents événements, rencontres, forums, réseaux



DES CAMPAGNES
pour sensibiliser et informer le grand public

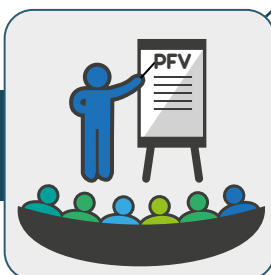


DES REVENDEICATIONS
pour représenter le secteur auprès des pouvoirs publics



FAVORISER LE VOLONTARIAT DE QUALITÉ GRÂCE À ...

DES FORMATIONS
et des coachings personnalisés



DES CENTRES
qui favorisent le volontariat local et sont des interlocuteurs proches des associations et des citoyens



DES OUTILS
et des publications sur le thème du volontariat



DES RÉPONSES
à vos questions sur la loi relative aux droits des volontaires et tout autre sujet qui concerne le volontariat





La Plateforme francophone du Volontariat est une structure pluraliste composée autant d'associations fédératives que de petites et moyennes associations. Elle a pour objet de susciter, faciliter et encourager la pratique du volontariat telle que définie dans sa charte. Elle mène des actions en partenariat avec ses membres et ses volontaires qui œuvrent dans différents centres locaux.

Remerciements

La Plateforme francophone du Volontariat remercie ses partenaires qui ont rendu possible la publication de ce numéro des Cahiers du Volontariat :

- Les membres de la PFV ;
- L'Organe d'Administration de la PFV ;
- Les personnes ressources qui ont contribué à la qualité des articles ;
- Les résidentes et résidents de Fedasil Florennes ainsi que Rachida ;
- « Kom à la maison », « Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés », « Brigades d'Action Paysannes » et « Service Civil International » qui nous ont ouvert leurs portes pour vivre le volontariat ponctuel ;
- Les participants et participantes à notre dernier séminaire qui ont alimenté les réflexions menées dans ce numéro.

Nous tenons également à remercier :

- La Fédération Wallonie-Bruxelles
- La Région wallonne
- La Région de Bruxelles-Capitale
- La Cocof

Contact

Plateforme francophone du Volontariat ASBL
11 Rue Royale 1000 Bruxelles
info@levolontariat.be
www.levolontariat.be
RPM Bruxelles | N°480.151.186 | BE79 5230 8016 6333

Plateforme francophone
du

VOLONTARIAT



Les membres effectifs de la PFV



Retrouvez la liste de nos membres adhérents sur notre site www.levolontariat.be

Avec le soutien de :

