

# 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.





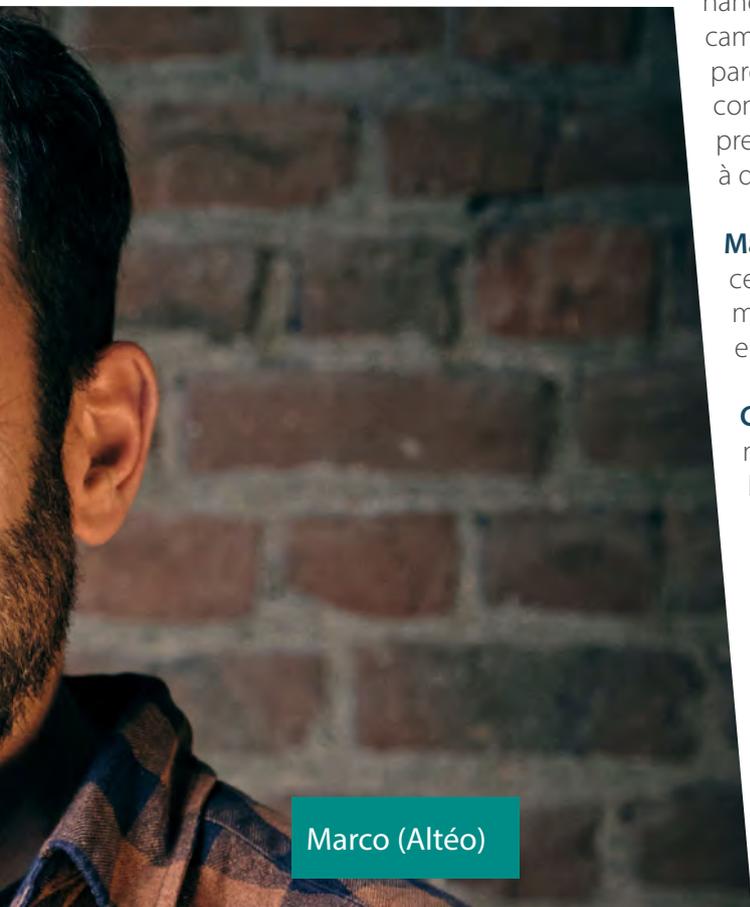
**Christophe (CRB) :** Depuis 2021, nous développons le service « Ensemble, tous connectés » comme solution d'accompagnement et de soutien relationnel à domicile pour réduire les inégalités liées à la fracture numérique. Nous pensons que chaque personne doit pouvoir disposer de ressources pour être autonome, 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/>)