

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 multifformes 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.

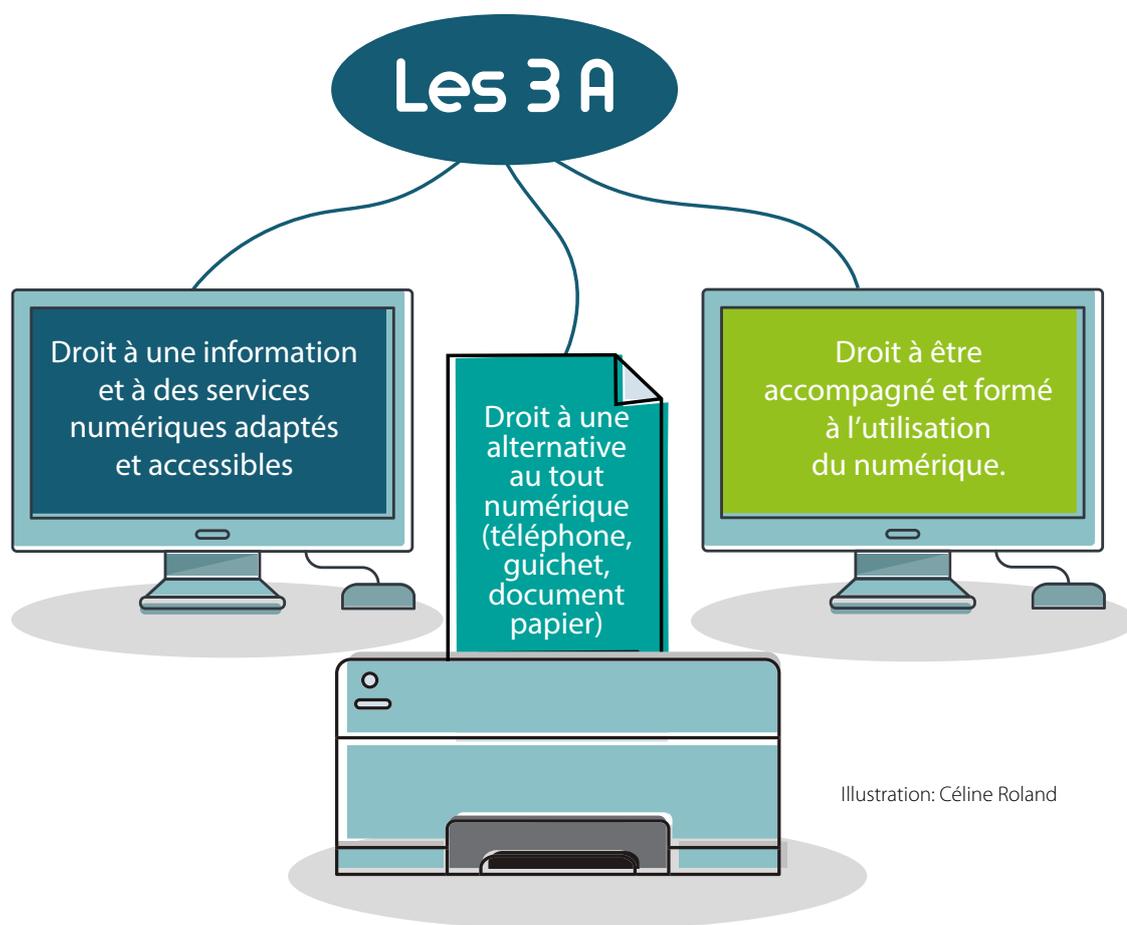


Illustration: Céline Roland

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 ?

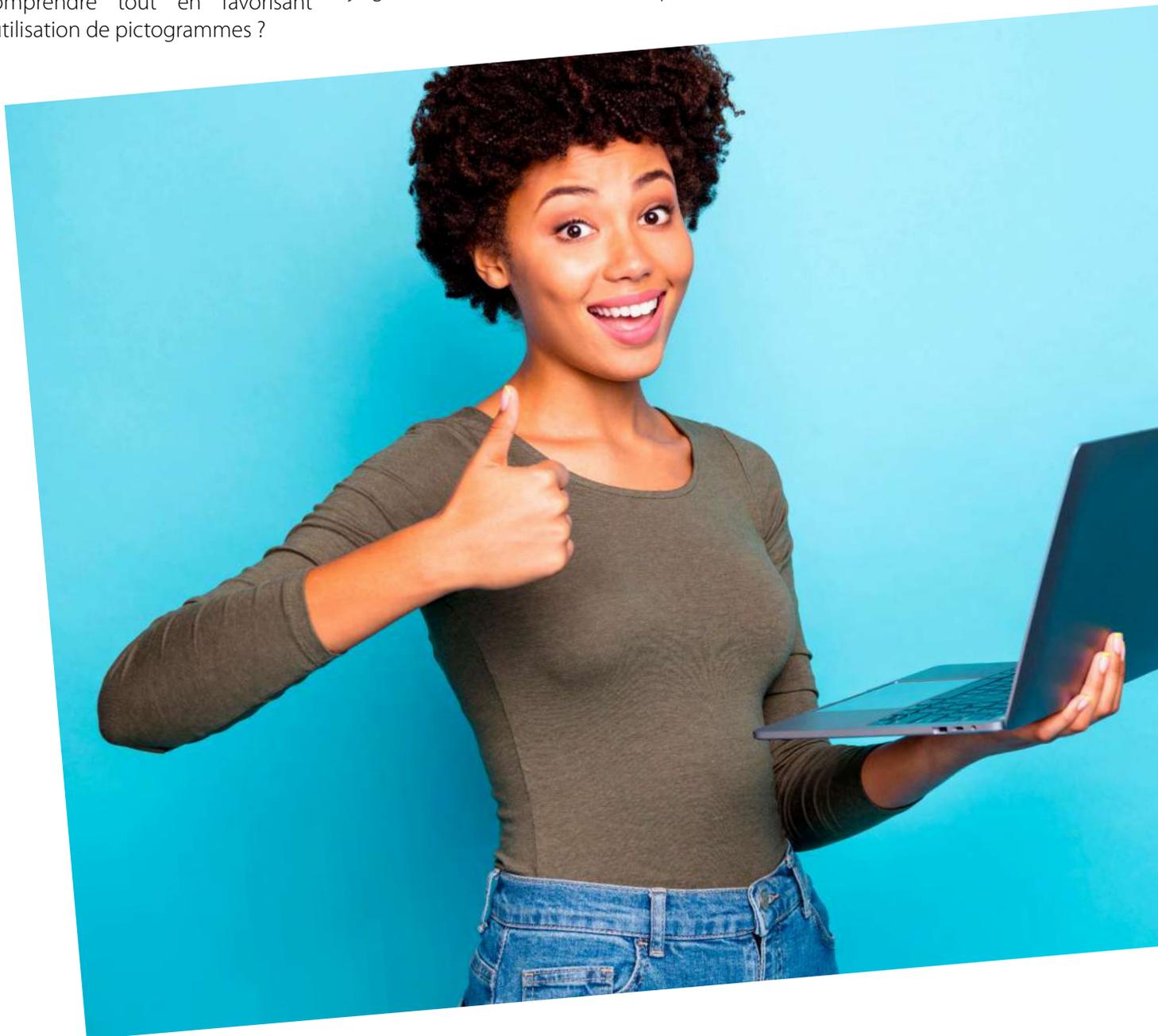
Alternatives

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 !