

# Débuter en tant que digihelper

Conseils pratiques pour accompagner les digistarters



# Table des matières

→ Introduction	3
→ Exclusion numérique et inclusion numérique, de quoi s'agit-il ?	4
→ Qu'est-ce qui expose une personne à l'exclusion numérique ?	6
→ Comment reconnaître une personne qui n'a pas de compétences numériques ?	9
→ Comment aider un digistarter ?	11
— Conseils pour mettre à l'aise et accompagner un digistarter	11
— Conseils pour un accompagnement individuel (unique)	15
— Conseils relatifs aux parcours d'apprentissage	18
→ Orienter les digistarters	20



# Introduction

La numérisation de notre société se poursuit à un rythme soutenu. Les gens doivent être capables d'en faire toujours plus pour participer à la société numérique. Apprendre ces compétences numériques et les garder à jour relèvent d'une gageure pour de nombreuses personnes. Elles ont besoin d'aide à cet effet.

Vous vous sentez à l'aise dans le monde numérique ? Cette brochure vise à vous encourager et à vous donner des conseils pour soutenir les personnes de votre entourage dans l'acquisition et la mise à jour des compétences. Dans cette brochure, nous parlons de < digihelpers >.

Nous avons choisi le nom de < digistarters > pour les personnes qui ont besoin d'aide. Un digistarter n'est pas nécessairement quelqu'un qui ne connaît rien au monde numérique, mais quelqu'un qui a besoin d'aide pour un aspect de celui-ci. Ainsi, quelqu'un qui utilise couramment WhatsApp mais ne sait pas envoyer d'e-mails est également qualifié ici de digistarter, tout comme quelqu'un qui est parfaitement capable de travailler sur un ordinateur mais ne sait pas manier un smartphone.

Vous souhaitez vous porter volontaire pour mettre des digistarters sur la bonne voie ? Sur [giveaday.be](https://giveaday.be), [vrijwilligerswerk.be](https://vrijwilligerswerk.be) et [levolontariat.be](https://levolontariat.be) vous trouverez de nombreux postes de bénévoles.

Ceci est une publication de Mediawijs, la VVSG et District09, réalisée avec le soutien du gouvernement flamand. Nous avons puisé beaucoup d'inspiration dans la brochure « Praktische tips om digitale starters positief te begeleiden bij digitale groei » de l'Alliantie Digitaal Samenleven et Digihulp.nl.

# Exclusion numérique et inclusion numérique, de quoi s'agit-il ?

La société devient de plus en plus numérique...  
mais tout le monde n'a pas pu embarquer dans le  
TGV numérique!

Nous devons donc être attentifs à ceux  
qui ne peuvent pas (encore) participer,  
et miser sur l'inclusion numérique.

**4** conditions  
clés

## Accès

Accès de qualité  
au matériel,  
aux logiciels et  
à la connexion  
internet

## Compétences

Les connaissances (savoir),  
les compétences (pouvoir) et  
le comportement (attitude,  
volonté, courage) qui vous  
permettent d'évoluer de  
manière active, créative,  
critique et conscientisée dans  
une société numérique

## Réseau

Un réseau de personnes  
qui peuvent aider à  
renforcer ou à compléter  
ces compétences  
numériques

## Inclusion by design

Les sites web et les  
applications sont conçus  
de manière intuitive et  
conviviale et utilisent  
un langage simple  
(FALC - Facile à lire et à  
comprendre)

# Quelques chiffres

De nombreuses personnes sont exclues du numérique, tant en raison du manque d'accès que du manque de compétences

# 40%

de la population belge sont vulnérables sur le plan numérique

# 10%

des Belges n'ont pas de connexion internet à la maison

# 8%

de la population belge n'utilisent jamais l'internet

# 32%

de la population belge ne possèdent que de faibles compétences numériques

## Qui est en situation de vulnérabilité face à la numérisation ?

Tout le monde peut se retrouver dans cette situation, même s'il existe bien 5 facteurs qui ont un impact déterminant

### Le niveau de revenus

**29%** des personnes à faibles revenus n'ont pas de connexion internet à la maison

**24%** des Belges à faibles revenus n'utilisent jamais l'internet

**3/10** des ménages avec de faibles revenus n'ont pas de connexion internet à la maison

### Le niveau d'éducation

**67%** des personnes peu qualifiées n'ont encore jamais eu recours à l'e-administration

### L'âge

**65%** des personnes âgées entre 55 et 74 ans n'ont pas ou peu de compétences numériques

### La composition de ménage

**22%** des familles mono-parentales n'ont pas de connexion internet à la maison

### Le pays de naissance

**50%** des personnes étant nées dans un pays étranger n'ont pas ou peu de compétences numériques

# Qu'est-ce qui expose une personne à l'exclusion numérique ?

Il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles quelqu'un n'est pas (totalement) à l'aise dans le monde numérique. En général, un ou plusieurs de ces aspects jouent un rôle :



### → **Résistance à la numérisation**

On peut être fortement hostile à la numérisation. Cette résistance découle souvent de la peur, par exemple la crainte que les services numériques ne soient pas sûrs ou que les options hors ligne se réduisent comme peau de chagrin.

### → **Jamais appris**

Une raison courante est que les gens ne l'ont tout simplement jamais appris. Ni à l'école, ni à la maison, ni au travail.

### → **Ça va trop vite**

Le monde numérique évolue à un rythme effréné. Ceux qui maîtrisent aujourd'hui les applications les plus courantes seront à la traîne l'année prochaine.

### → **Peur de l'échec et manque de confiance numérique**

Vous avez fait une gaffe une fois et n'avez plus jamais touché un ordinateur depuis ? Ce cas de figure est plus fréquent qu'on ne le pense. Les gens ont peur de casser leur appareil, de supprimer accidentellement des documents ou d'envoyer des messages aux mauvaises personnes. Les histoires de hameçonnage, de fuites de données et de violations de la vie privée suscitent également l'incertitude et la peur de commettre des erreurs.

### → **Illettrisme**

Un adulte sur sept en Flandre est illettré. Cela signifie que ces personnes rencontrent au quotidien des problèmes pour, par exemple, comprendre les lettres du gouvernement, interpréter les horaires de bus et de train, remplir des formulaires, etc. Si vous avez des difficultés à lire, écrire ou interpréter des informations, il est incroyablement compliqué de travailler avec un ordinateur ou un smartphone. Les choses sont rendues encore plus difficiles avec les nombreux mots anglais du monde numérique.

### → **Difficultés avec la langue française**

Les personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue française auront également des difficultés à accomplir des tâches numériques en français. Toutefois, cela ne dit rien sur leurs compétences numériques dans leur propre langue.

### → **Environnement peu numérique**

Ceux qui n'ont pas besoin d'un ordinateur pour leur travail et qui ne disposent pas d'internet ou d'un appareil numérique à la maison ont peu d'occasions de mettre en pratique leurs compétences numériques. Il s'agit souvent de personnes peu qualifiées qui doivent s'en sortir avec un petit budget. Les personnes de leur réseau personnel ont souvent un profil similaire, de sorte qu'elles ont peu de contacts avec le monde numérique, même parmi leurs amis et leur famille.

### → **Budget limité**

Un ordinateur, un smartphone, une connexion Internet... ce sont autant de grosses dépenses pour quiconque doit joindre les deux bouts avec un petit budget. Et ceux qui n'ont ni appareil, ni Internet sont moins susceptibles d'acquérir des compétences numériques.

# Comment reconnaître une personne qui n'a pas de compétences numériques ?

Si vous voulez savoir comment aider au mieux une personne, vous pouvez lui demander ce qui fonctionne déjà bien et ce qui ne fonctionne pas encore. Vous pouvez par exemple le faire en **posant des questions sur la fréquence**. À quelle fréquence regardez-vous une vidéo sur YouTube ? À quelle fréquence envoyez-vous un message WhatsApp à quelqu'un ? À quelle fréquence achetez-vous quelque chose sur Internet ? À quelle fréquence envoyez-vous un e-mail à quelqu'un ?

1 fois par jour, 1 fois par semaine, 1 fois par mois ou jamais... cela en dit long sur la capacité d'une personne à le faire. Pour le digistarter, c'est la réponse la plus sûre à cette question, car il n'aimera peut-être pas répondre < non > à une question directe pour savoir si quelque chose fonctionne ou non.

Pour les choses que quelqu'un fait souvent, vous pouvez certainement lui demander de vous en faire la démonstration. Proposez par exemple de vous envoyer un message.

Pour les choses que le digistarter ne fait jamais, vous pouvez **demander pourquoi**. Vous n'en avez pas envie ? Le français est-il trop difficile ? Vous ne savez pas comment faire ?

## Christa (78 ans):

*< Je suis née en 1944 et ne suis donc plus toute jeune. Dans ma jeunesse, je n'ai jamais entendu parler de PC, et encore moins travaillé avec un tel engin. Cela n'existait pas à l'époque. Il y a environ 10 ans, j'ai suivi mes premiers cours pour apprendre à utiliser un PC. Je n'y connaissais rien. J'ai pris des cours au CVO où j'ai acquis mes premières notions. Mais... nous voilà maintenant 10 ans plus tard. J'ai besoin aujourd'hui de choses dont je n'avais pas besoin il y a dix ans, et que je n'ai pas apprises lors de ma première formation. Heureusement, j'ai découvert le Digipunt au Kringwinkel et Benjamien m'y aide toujours avec patience, amabilité et dévouement. J'en ressors toujours si heureuse. >*

## Nous observons souvent les situations suivantes :

- **Peur** de l'ordinateur et/ou de la technologie ou peur de commettre des erreurs.
- **Manque d'assurance** : ne rien oser faire seul, avoir besoin systématiquement de la confirmation que ce qu'on fait est bien.
- **Résistance** : refuser d'utiliser un appareil reçu, ne pas vouloir entendre parler du monde numérique, vouloir que les choses restent telles quelles, ne pas voir de valeur ajoutée dans les applications numériques.
- **Comportement d'évitement** : essayer de se soustraire à la numérisation, inventer des excuses pour cacher le fait d'être un digistarter. < Je n'ai pas mes lunettes, pouvez-vous vous occuper de ça pour moi ? >
- **D'autres prennent le relais** : certains digistarters, notamment les personnes âgées, disposent d'un réseau qui compense avec amour leur manque de compétences. Par conséquent, les gens n'apprennent pas à le faire eux-mêmes.

# Comment aider un digistarter ?

Aider un digistarter requiert beaucoup de patience, de compréhension et de positivité. Il faut faire preuve de franchise et instaurer un climat de confiance, d'égalité et de respect.

Il existe différentes manières d'accompagner quelqu'un. Adaptez toujours votre mode d'accompagnement et de soutien à la personne que vous allez encadrer.

## Conseils pour accompagner un digistarter

### → Mettez les gens à l'aise

Tout l'art consiste à lever le tabou et à prendre en compte la peur et la honte éventuelles. Selon la personne que vous avez en face de vous, vous pouvez transmettre les messages suivants :

- qu'elle n'est pas la seule à devoir relever ce défi et que de nombreuses personnes ne sont pas à l'aise avec le monde numérique ;
- qu'il est logique que les personnes qui ont grandi à une ère non numérique aient plus de mal à se familiariser avec le numérique ;
- qu'il est normal que les personnes qui ont des difficultés à lire et à écrire aient également des difficultés avec les aspects numériques (où la langue joue généralement un rôle très important) ;
- que les développements dans le domaine de la technologie sont incroyablement rapides et qu'il est difficile pour tout le monde de suivre le rythme ;
- que certaines applications et certains sites web ne sont pas conviviaux ;
- que vous ferez tout ce qui est en votre pouvoir pour l'aider ;
- que vous ne connaissez pas vous-même tout du monde numérique

## → Soulignez chaque succès

Un petit pas pour vous peut être un pas de géant pour le débutant. Nommez les réussites et célébrez-les ensemble.

Divisez le chemin vers l'objectif d'apprentissage (par exemple, apprendre à travailler avec WhatsApp) en petits tronçons afin que le digistarter fasse rapidement l'expérience d'une réussite. Le découpage en étapes rend également l'ascension de la montagne moins difficile.

## → Prenez votre temps

Laissez les gens expliquer tranquillement leur problème et éventuellement exprimer leur frustration avant de proposer une solution. Dites des choses comme : < C'est bien que vous soyez venu >, < On me pose souvent cette question > ou < C'est effectivement compliqué >. Pour conclure, dites : < Si ça ne marche toujours pas la prochaine fois, n'hésitez pas à reposer la question >.

Dissipez la honte. Dites par exemple que personne ne peut tout savoir, que vous devez aussi vous renseigner et que tout le monde commet des erreurs numériques de temps en temps.

Rassurez les gens en leur disant que les erreurs ne sont généralement pas fatales. De nos jours, les ordinateurs ne tombent pas en panne facilement et les fichiers sont généralement sauvegardés (conseil : expliquez aussi ce que signifie < sauvegarde > exactement...).

### **Katrien (42 ans):**

*< Je cherche du travail et en attendant, je fais du bénévolat. J'aide 2 demi-journées par semaine au centre communautaire. Tous les habitants du quartier sont les bienvenus avec leurs questions numériques et je les aide du mieux que je peux. Il s'agit le plus souvent vraiment de questions de base, comme chercher quelque chose sur Internet ou envoyer une photo.*

*L'année dernière, de nombreuses personnes sont venues pour leur Covid Safe Ticket. J'en ai profité pour leur expliquer ce qu'est l'isme et pour leur demander de télécharger d'emblée l'application. De cette façon, ils disposent également d'un outil utile pour d'autres services.*

*Mais tout le monde ne peut pas le faire après une seule fois. Beaucoup reviennent plusieurs fois parce qu'ils ont oublié comment faire. Souvent, ils s'en souviennent, mais ils ont peur de faire quelque chose de mal et préfèrent avoir une supervision. >*

# Rassurez les gens en leur disant que les erreurs ne sont généralement pas fatales.

Laissez le digistarter faire les choses par lui-même autant que possible, même s'il faut user de force de persuasion. Si vous résolvez le problème rapidement, le débutant n'apprend rien. Pour motiver les gens, il est utile de mettre l'accent sur les avantages pour l'utilisateur : pourquoi l'application numérique est-elle utile dans sa vie, quel en est le bénéfice (temps, argent, contact avec les amis ou la famille, plus d'indépendance...) ?

## → Surveillez votre langage

Des choses que les autres apprennent assez rapidement sont souvent très difficiles pour les digistarters. Avancez par petits pas et commencez par le plus simple, par exemple si quelqu'un veut apprendre à utiliser WhatsApp : < Pouvez-vous allumer votre smartphone ? > ou si quelqu'un doit envoyer un document par e-mail : < Avez-vous une adresse e-mail et la connaissez-vous ? > De cette façon, vous évitez de poser aux gens une question très difficile dès le départ. Si le digistarter est capable de répondre facilement, vous pouvez passer à la vitesse supérieure.

Évitez d'utiliser le mot < simple > : pour le digistarter, rien n'est simple dans l'utilisation de la technologie.

Ne parlez pas trop vite et vérifiez régulièrement si le digistarter vous suit toujours en lui demandant de faire ou de répéter quelque chose. Quelqu'un ne comprend pas quelque chose ? Essayez de l'expliquer d'une autre manière.

Adaptez votre langage : des mots tels que < connexion >, < compte >, < app > et < cloud > nécessitent des explications supplémentaires pour les débutants. Dans le monde numérique, de nombreux termes sont en anglais. Gardez à l'esprit que tout le monde ne comprend pas l'anglais, et si nécessaire, traduisez le mot ou décrivez ce qu'il signifie.

## → Faites des comparaisons

Il peut s'avérer utile d'établir le lien avec le monde < réel > par le biais d'une comparaison.

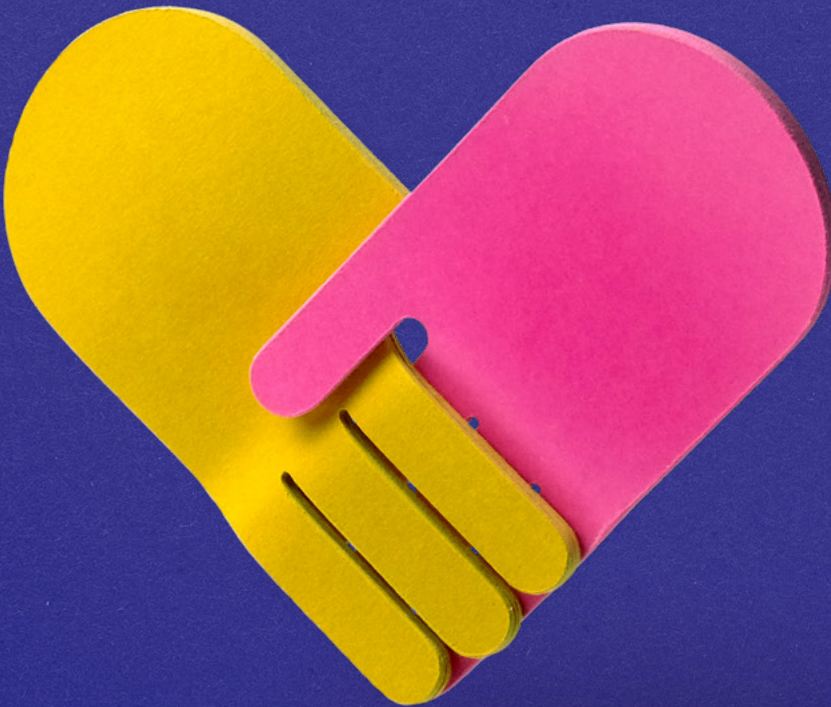
Deux exemples :

- Une structure de dossiers peut être comparée à une maison, où l'on place dans chaque pièce les objets qui lui appartiennent. Si vous mettez votre sèche-cheveux dans la cuisine, vous ne le retrouverez pas plus tard. Il en va de même pour les documents qui ne sont pas stockés dans un endroit logique.
- Un compte est comme une armoire qui contient des choses importantes. Votre identifiant est utilisé pour trouver la bonne armoire sur Internet (où beaucoup de gens ont des armoires similaires), votre mot de passe est la clé pour ouvrir l'armoire. Ainsi, quelqu'un qui connaît votre identifiant trouvera l'armoire mais ne pourra pas l'ouvrir. Veillez donc à ce que personne ne puisse mettre la main sur votre mot de passe.

# Expliquez une seule méthode pour faire quelque chose.

## → N'expliquez pas plus de méthodes que nécessaire

Expliquez une seule méthode pour faire quelque chose, même s'il existe plusieurs options. Vous pouvez éventuellement montrer deux méthodes, mais choisissez ensuite ensemble la méthode la plus simple pour le débutant et mettez-la en pratique.



## Conseils pour un accompagnement individuel (unique), organisé ou privé

Dans de nombreuses communes, il existe des endroits où les gens peuvent passer sans rendez-vous pour poser des questions. Une personne est alors disponible pendant les heures d'ouverture. Le seuil pour poser une question est plus bas que lorsque les gens doivent s'inscrire à un parcours d'apprentissage.

Outre l'aide individuelle organisée, de nombreuses personnes apportent le même type de soutien dans la sphère privée : à la famille, aux amis, aux voisins...

Quelques exemples de questions fréquemment posées (informations provenant des Digipunten de Gand et de SAAMO) :

- installer itsme ;
- se connecter à IRISbox, eBox ou mon profil de citoyen ;
- remplir un formulaire ;
- télécharger une pièce jointe d'un e-mail ;
- envoyer une photo ;
- libérer de l'espace de stockage sur un smartphone ;
- apprendre à utiliser WhatsApp ou Facebook.

Dans le paragraphe précédent, on vous a conseillé de ne pas proposer une solution tout de suite, car cela empêche le digistarter d'apprendre par lui-même. Dans certaines situations, il est toutefois judicieux de faire quelque chose (en partie) soi-même. Si quelque chose doit être fait d'urgence, la personne n'a souvent pas l'espace mental pour apprendre quelque chose. C'est souvent le cas dans l'accompagnement individuel. Dans de tels cas, il est préférable de résoudre le problème et de chercher d'autres opportunités d'apprentissage plus tard. En aidant les gens à répondre à leur question urgente, vous réduisez également leurs craintes et ils auront tendance à revenir vers vous pour une nouvelle question. De cette manière, vous établissez aussi une relation de confiance et pouvez approfondir ensemble la demande d'apprentissage.

### À méditer : que faites-vous personnellement et qu'enseignez-vous au digistarter ?

De nombreuses questions numériques impliquent des actions ponctuelles et des actions récurrentes, les actions ponctuelles étant souvent compliquées. Posez-vous toujours la question suivante : quelles opérations la personne doit-elle être capable de faire seule la prochaine fois, et lesquelles ne doivent avoir lieu qu'une fois ?

Il est souvent préférable de vous occuper vous-même des aspects ponctuels compliqués. Il est démoralisant d'essayer d'apprendre au débutant à le faire lui-même. En revanche, impliquez le débutant dans toutes vos opérations !

Laissez le digistarter faire lui-même les choses récurrentes. Vous pouvez donner des instructions ou signaler des choses, mais il est essentiel que la personne effectue elle-même les opérations sur l'appareil. Une personne apprend beaucoup moins en observant qu'en agissant elle-même. Idéalement, le digistarter devrait exercer la même opération plusieurs fois, avec un peu moins d'aide à chaque fois.

### Deux exemples :

- Thierry doit postuler par e-mail mais il n'a pas encore d'adresse e-mail. La création d'une adresse e-mail est une action ponctuelle. Si vous remarquez que Thierry a des compétences numériques limitées ou qu'il est peu motivé, il vaut mieux le faire à sa place. Une fois que l'adresse e-mail est disponible et que l'application ou le programme de messagerie est installé, vous pouvez lui montrer comment envoyer et recevoir du courrier. Veillez à ce qu'il s'exerce, car c'est le geste qu'il devra accomplir plus tard. Il est préférable de lui faire noter l'adresse électronique et un conseil de mot de passe pour qu'il ne l'oublie pas.
- Agnès a entendu dire que itsme est utile et veut l'essayer. L'installation et l'activation de l'app itsme est un défi même pour les personnes qui ont des compétences numériques, il est donc préférable de le faire vous-même. Expliquez-lui ce que vous faites et assurez-vous qu'Agnès saisisse elle-même le code PIN de son eID ou de sa carte bancaire. Une fois l'app installée, vous pouvez lui apprendre à l'utiliser car c'est l'opération qu'elle devra faire elle-même plus tard. Si elle est venue pour une application spécifique, il va de soi que vous examinez cela en premier. Mais consultez aussi sans faute [www.itsme.be/partners](http://www.itsme.be/partners) pour voir s'il existe d'autres services utilisés par Agnès où l'on peut se connecter avec itsme. Laissez-la se connecter à chacun de ces sites web à titre d'exercice.

### Sachez ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire !

En tant que bénévole, voisin ou ami, il est préférable de n'apporter une aide que pour les questions techniques : installer quelque chose, apprendre à quelqu'un comment utiliser une application, créer un login, apprendre à se connecter et lui montrer comment remplir un formulaire... Ce qu'il ne vaut mieux pas faire, c'est apporter une aide pour le contenu, comme remplir des formulaires, effectuer des virements en ligne, etc. Si les choses ne sont pas en ordre par la suite, cela peut vous attirer des ennuis. Par exemple, un montant erroné transféré, ou un élément entré dans un code erroné dans la déclaration d'impôt.

### Deux exemples :

- Yousef veut faire une demande en ligne pour un changement d'adresse. Vous pouvez aider Yousef en vous connectant ensemble et en recherchant le bon formulaire de demande. Mais laissez-le remplir lui-même les détails du formulaire, même si vous le faites plus vite. Ne peut-il vraiment pas le remplir lui-même ? Alors faites-lui vérifier chaque champ que vous remplissez.
- Sara veut faire un virement numérique. Vous pouvez aider Sara à installer l'application bancaire, ou à se connecter. Vous pouvez chercher ensemble le bouton pour effectuer un virement et vérifier comment l'envoyer. Veillez à ce qu'elle remplisse elle-même le montant et les autres champs de saisie.

Si vous êtes mandaté pour régler certaines choses, vous pouvez bien sûr apporter une aide au niveau du contenu. Par exemple : un assistant social aide à faire une demande d'allocation, une fille adulte aide sa mère dans ses démarches bancaires ou un employé du Actiris aide à mettre en ordre le dossier « Ma carrière ».

### Jef (79 ans):

*« Je suis à la retraite depuis un certain temps, mais je donne toujours cours, en activité complémentaire. À cet effet, j'ai appris à travailler avec PowerPoint et Word. Cela fonctionne assez bien, mais lorsque j'ai besoin de sauvegarder des photos ou des documents, j'ai souvent des problèmes parce que je ne les retrouve pas, ou parce qu'ils ont soudainement disparu des « documents récents ». J'appelle alors mon fils. En général, il peut résoudre le problème, et ensuite j'ai droit à toute une explication sur ce que j'ai soi-disant fait de mal. Je trouve cela très frustrant. Pourquoi est-ce si compliqué ?! »*

En tant que bénévole,  
il est préférable  
de n'apporter une  
aide que pour les  
questions techniques



## Conseils relatifs aux parcours d'apprentissage

Voici des parcours où le digistarter effectue plusieurs visites. Cela prend souvent la forme de cours collectifs, mais cela peut aussi se faire individuellement. Dans tous les cas, veillez à ne pas accompagner trop de personnes à la fois, ou prévoyez plusieurs accompagnateurs. Environ 8 participants par accompagnateur, c'est déjà assez compliqué.

### Cherchez une motivation intrinsèque

Les personnes qui s'inscrivent à un cours ou à un atelier ont une certaine motivation pour en apprendre plus sur le sujet. Les personnes qui s'inscrivent de leur propre initiative sont probablement intrinsèquement motivées pour acquérir une meilleure maîtrise du numérique.

Il y a aussi des situations où les gens ne viennent pas volontairement, par exemple parce qu'ils ont été envoyés par le Actiris pour développer leurs compétences et qu'ils ont peur de perdre leur emploi ou leur allocation. Leur motivation est extrinsèque, ce qui rend parfois l'apprentissage plus difficile.

Essayez également de leur trouver une motivation intrinsèque. Vous ne pouvez pas forcer les choses, mais vous pouvez encourager les gens. Cela peut se faire pendant l'atelier ou les leçons, mais aussi lors d'une conversation individuelle, au début ou après.

Quelques conseils pour motiver les gens à apprendre :

- Interrogez la personne sur sa situation de vie (enfants, situation professionnelle, loisirs...) et recherchez un lien avec le monde numérique, quel que soit l'objectif pour lequel elle suit le cours. Par exemple, si quelqu'un est un passionné de moto, montrez-lui qu'il peut trouver beaucoup d'informations et de photos à ce sujet en ligne.
- Discutez ensemble des défis auxquels la personne est confrontée et dressez une liste des avantages d'acquérir des compétences numériques.
- Montrez, à l'aide d'exemples, que la société ne se passera plus jamais du numérique et que ceux qui ne suivent pas le mouvement sont de plus en plus exclus.
- Indiquez clairement que vous donnez à vos élèves tout le temps dont ils ont besoin pour apprendre. Créez l'urgence mais aussi le calme, et donnez confiance aux gens quant au succès du parcours. Consacrez également du temps aux craintes et résistances : examinez ensemble dans quelle mesure les craintes sont réelles et d'où vient la résistance.
- Demandez ce que la personne sait déjà faire et comment elle l'a appris. Servez-vous-en pour rendre la personne positive quant à sa propre capacité d'apprentissage.

- Donnez des exemples de ce qui est pour vous la valeur ajoutée du monde numérique, ou laissez quelqu'un qui a déjà suivi le cours raconter comment cela l'a aidé.

### Assurez la sécurité

Dans le cadre de l'accompagnement en groupe, les participants doivent également être à l'aise et se sentir en sécurité. Ce n'est qu'alors que l'on dispose de l'espace mental nécessaire pour apprendre. Comment gérer cela ?

- Fixez un objectif final clair et divisez-le en sous-objectifs visuels, afin que les participants aient toujours des expériences de réussite mais qu'il y ait aussi une mesure finale claire.
- Veillez à ce que chacun vive une expérience réussie peu après le début.
- Rendez tous les progrès visibles. Si nécessaire, remettez des certificats lorsque quelque chose est terminé.
- Les choses difficiles sont facilitées par des plans par étape, des tutoriels, des rappels, des notes dans des carnets ou en ligne. Surtout, laissez les personnes s'exercer.
- La pratique en petits groupes est instructive et semble plus sûre pour beaucoup que la pratique dans un grand groupe.
- Créez un cadre où les erreurs ne sont pas considérées comme des échecs mais comme des opportunités d'apprentissage. Encouragez les participants à poser des questions : d'autres peuvent avoir le même problème et vous les aidez en osant poser votre question. Et si quelqu'un est bloqué sur quelque chose, les autres participants peuvent peut-être l'aider et ainsi apprendre quelque chose eux-mêmes.

### Hatice (35 ans):

*« Je travaille comme collaborateur logistique dans une école. L'année dernière, nous avons soudainement dû demander nos congés en ligne et non plus sur papier. Je n'ai pas d'ordinateur à la maison, donc cela doit se faire sur l'ordinateur au travail. Ils me l'ont expliqué mais je n'ose pas cliquer sur quoi que ce soit. Et si je fais une fausse manœuvre ? Cela me fait vraiment peur ! Mon patron le fait pour moi. »*

# Orienter les digistarters

Il existe peut-être dans le quartier des organisations qui proposent des cours ou des séances d'entraînement pour renforcer les compétences numériques et répondre aux questions sur les services numériques. Savoir où aller n'est pas toujours facile, voici donc quelques conseils.

- Demandez à votre commune ou à votre bibliothèque locale s'ils savent où l'on peut se rendre dans la commune.
- Entre 2022 et 2025, des Digibanken seront mises en place dans toute la Flandre et en Région Bruxelloise. Les gens peuvent s'y rendre pour emprunter un appareil numérique et améliorer leurs compétences numériques. Sur [digibanken.vlaanderen.be/](https://digibanken.vlaanderen.be/), vous trouverez les Digibanken qui ont déjà été lancées.
- Il est possible de trouver une formation adaptée à chaque personnes sur le [portail régional bruxellois](#) : que ce soit un cours de promotion sociale, des cours pour apprendre à lire et à écrire ou des cours en alternance.
- N'hésitez pas à orienter les publics dans les [Espaces Publics Numériques](#) (EPN). Ces EPN offrent accès, accompagnement et formations aux publics éloignés du numérique. Il en existe une cinquantaine en Région bruxelloise dont près de la moitié sont labellisés. Ils sont également souvent à la recherche de bénévoles. (url : <https://be.brussels/inclusion-numerique>)
- Les organisations qui travaillent avec des personnes issues de groupes défavorisés (personnes vivant dans la pauvreté, issues de l'immigration, ayant des problèmes de santé mentale, etc.) fournissent souvent une aide pour les questions numériques ou peuvent vous orienter vers une aide. Par exemple dans les maisons de quartier.
- En outre, des ateliers ou des séries de formations existent en divers endroits. Une partie de cet aperçu se trouve sur [digitalcity.brussels](https://digitalcity.brussels).

Outre les lieux physiques où vous pouvez vous rendre, nous vous indiquons aussi quelques sites web où vous trouverez des informations et des exercices :

- [123digit.be](https://123digit.be)
- [Digitaltravellers.org](https://digitaltravellers.org)
- [CABAN](https://caban.be)
- [Mediawijs.be](https://mediawijs.be)
- [Be.brussels](https://be.brussels)
- [Digiburger.be](https://digiburger.be)



# Colophon

## Ont contribué à cette publication

Mediawijs, VVSG, District09, Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise

## Remerciements

Alliantie Digitaal Samenleven, Digihulp.nl et la Taskforce e-inclusion

## Une publication de

Mediawijs, le centre de connaissances flamand pour le numérique et l'éducation aux médias

## Éditeur responsable

imec asbl, Kapeldreef 75, 3001 Louvain

## Contact

Andy Demeulenaere  
Mediawijs, BeCentral  
Cantersteen 10-12  
1000 Bruxelles  
info@mediawijs.be

## Cette publication est soumise à

La licence Creative Commons  
Mention du nom - Non commercial -  
Pas d'œuvres dérivées



EM