

L'INCLUSION NUMÉRIQUE

—
CE QUE LES ORGANISATIONS DE
TERRAIN NOUS APPRENNENT

2022

00

COLOPHON

L'INCLUSION NUMÉRIQUE. CE QUE LES ORGANISATIONS DE TERRAIN NOUS APPRENNENT.

Cette publication est également disponible en néerlandais sous le titre : Digitale Inclusie. Wat terrainactoren ons leren

Une publication de la Fondation Roi Baudouin,
rue Brederode 21 à
1000 Bruxelles

AUTEUR

SIA Partners

COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOIN

Françoise Pissart, Directrice
Caroline George, Coordinatrice de Projet Senior
Quentin Martens, Coordinateur de Projet Senior
Isabelle Fol, Collaboratrice à la Gestion de Projet et de Connaissance

Dépôt légal D/2894/2022/06
Numéro de référence 3850

Février 2022
Avec le soutien de la Loterie Nationale

Cette publication peut être téléchargée (gratuitement) sur notre site Web

00

SOMMAIRE

01

MÉTHODOLOGIE & TYPE D'ORGANISATIONS

1. Deux méthodes d'investigation
2. Des organisations sans but lucratif issues de trois régions
3. L'activité récente, qui correspond rarement à l'activité principale

02

BESOINS LIÉS AU SOUTIEN STRUCTUREL, À UNE POLITIQUE COHÉRENTE ET À LA COLLABORATION

1. Besoin de soutien structurel
2. Besoin d'une politique cohérente
3. Besoin d'encadrement par des organisations coupoles
4. Besoin de collaboration

03

BESOINS LIÉS AU FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISATIONS

1. Besoin de formation
2. Besoin de matériel pédagogique
3. Besoin d'un cadre juridique approprié
4. Besoin d'échange

04

BESOINS LIÉS AU SOUTIEN DU GROUPE CIBLE ?

1. Besoin de résoudre un problème d'accès
2. Accès aux services numériques essentiels
3. Accompagnement axé sur les compétences



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

SIAPARTNERS

00

AVANT-PROPOS

Depuis 2018, le thème de l'inclusion numérique figure à l'ordre du jour de la Fondation Roi Baudouin. Ce qui a commencé par un premier appel général à identifier la problématique et les organisations travaillant autour de ce thème, est devenu un pilier important dans le cadre des activités « Pauvreté et Justice sociale » de la Fondation.

Le soutien philanthropique accordé a permis d'aider 186 associations en l'espace de quatre ans, pour un montant total de 13.468.714 € et 4.468 ordinateurs portables. Par ailleurs, la Fondation s'engage dans l'objectivation et la sensibilisation autour de ce thème, grâce notamment au Baromètre de l'inclusion numérique. Le renforcement des organisations par des échanges et la mise à disposition de matériel (123digit.be) figurent également au cœur de sa stratégie.

Grâce notamment à la crise du coronavirus, 2020 est devenue l'année de la sensibilisation à l'inclusion numérique. De nombreuses actions ont été initiées afin d'améliorer les compétences numériques des citoyens et leur accès à Internet ou aux équipements (citons, par exemple, diverses initiatives entreprises par des écoles, des entreprises, des pouvoirs publics, des outils de relance, etc.).

Il nous a donc paru nécessaire et opportun de faire le point et d'interroger les organisations ayant déposé un dossier auprès de la Fondation à propos de leurs principaux besoins dans le cadre de leurs activités sur l'inclusion numérique. Ces organisations jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes – qui se trouvent souvent en situation de vulnérabilité. Elles veillent en effet à ce que leur exclusion numérique ne renforce encore leur exclusion sociale.

Grâce à cette enquête, nous pouvons continuer à adapter les activités d'inclusion numérique de la Fondation aux besoins du terrain. En partageant ces résultats, nous espérons également inspirer d'autres acteurs au développement d'activités ou de politiques.

La Fondation Roi Baudouin

01

MÉTHODOLOGIE & TYPE D'ORGANISATIONS

1. 2 MÉTHODES D'INVESTIGATION

1/ Enquête en ligne

- > Une enquête en ligne comprenant 47 questions dans 2 langues
- > Combinaison de questions ouvertes et fermées
- > Enquête envoyée à 655 organisations
 - 63 % francophones
 - 37 % néerlandophones
 - 186 organisations dont le/les dossier(s) a/ont été retenu(s) dans le cadre d'un appel à projets émanant de la Fondation.
 - 469 organisations dont le/les dossier(s) n'a/n'ont pas été retenu(s) dans le cadre d'un appel à projets émanant de la Fondation.
- > Taux de réponse de 41 %, soit 266 participants
 - 64 % francophones
 - 36 % néerlandophones
 - 101 organisations dont le/les dossier(s) a/ont été retenu(s) dans le cadre d'un appel à projets émanant de la Fondation.
 - 144 organisations dont le/les dossier(s) n'a/n'ont pas été retenu(s) dans le cadre d'un appel à projets émanant de la Fondation.

+ 2/ Groupes de discussion par région

- > 3 groupes cibles, 1 par région.
- > 2 heures et demie
- > 21 participants
 - 7 pour la Région de Bruxelles-Capitale
 - 9 pour la Flandre
 - 6 pour la Wallonie

2. DES ORGANISATIONS SANS BUT LUCRATIF ISSUES DES TROIS RÉGIONS

MESSAGE

91 %

des organisations
sont des **organismes sans but lucratif**.

45 %

des organisations déclarent être actives
dans la **Région de Bruxelles-Capitale**,
40 % en **Wallonie** et 35 % en **Flandre**.

69 %

des organisations déclarent être actives
au niveau communal, contre 51 % au
niveau
plus large d'une région.

À QUEL NIVEAU TERRITORIAL LES ACTIONS DE VOTRE ORGANISATION SONT-ELLES MENÉES DANS LE DOMAINE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

	RBC	WALLONIE	FLANDRE	TOTAL
Commune	25 %	25 %	19 %	69 %
Région	20 %	15 %	16 %	51 %
TOTAL	45 %	40 %	35 %	

N = 195

3. INCLUSION NUMÉRIQUE : SOUVENT UNE ACTIVITÉ RÉCENTE, PAS L' « ACTIVITÉ PRINCIPALE »

MESSAGE

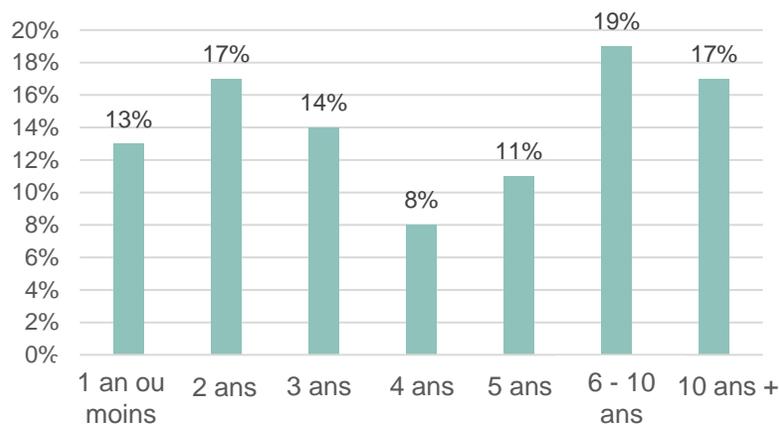
63 %

des organisations ont entre **0 et 5 ans d'expérience dans la domaine de l'inclusion numérique.**

68 %

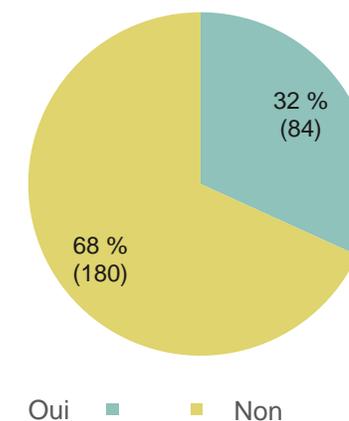
des organisations **ne s'estiment pas spécialisées dans l'inclusion numérique.**

DEPUIS COMBIEN DE TEMPS VOTRE ORGANISATION EST-ELLE ACTIVE DANS LE DOMAINE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?



N = 248

VOTRE ORGANISATION EST-ELLE SPÉCIALISÉE DANS LES QUESTIONS LIÉES À L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?



N = 264

02

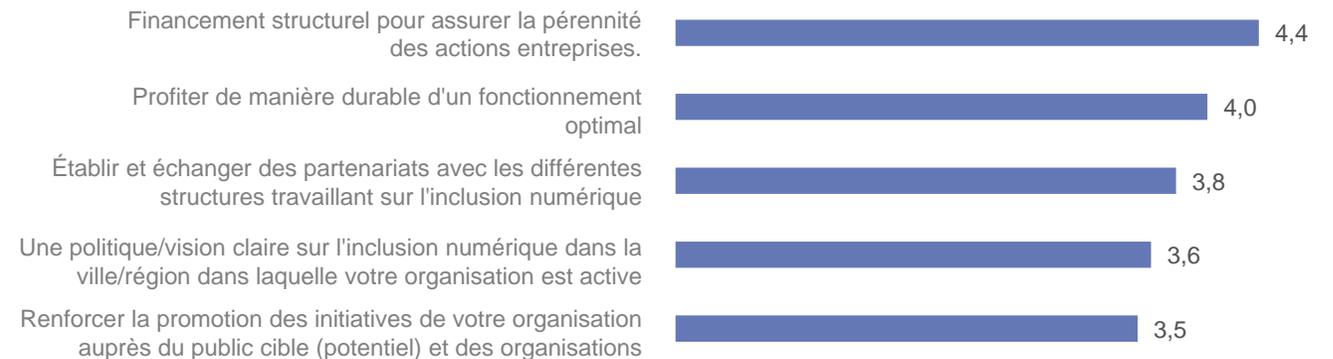
BESOINS LIÉS AU SOUTIEN
STRUCTUREL, À UNE POLITIQUE
COHÉRENTE ET À LA
COLLABORATION

BESOINS LIÉS AU SOUTIEN STRUCTUREL, À UNE POLITIQUE COHÉRENTE ET À LA COLLABORATION

MESSAGE

- Le besoin de **financement structurel** est essentiel pour pouvoir développer et proposer des actions durables.
- De plus, il existe une demande d'**échanges**, souvent locaux, entre les différentes organisations actives dans le domaine de l'inclusion numérique (ex. écoles, maisons des jeunes, CPAS, bureaux de placement, centres de formation, acteurs de l'inclusion numérique, etc.). De cette manière, d'éventuels **partenariats** peuvent également se nouer. Ce besoin a souvent été mentionné dans le cadre des groupes de discussion.
- Une majorité d'organisations expriment également le besoin modéré voire fort d'une **vision et d'une politique claire** sur l'inclusion numérique dans la région où elles opèrent.
- Les **organisations coupoles** sont également censées développer une **vision sur l'inclusion numérique**.

QUELS ÉLÉMENTS STRUCTURELS PERMETTRAIENT À VOTRE ORGANISATION DE MIEUX ACCOMPAGNER LES PERSONNES INCAPABLES DE SUIVRE L'ÉVOLUTION NUMÉRIQUE ?



(1 = inexistant(e), 5 = très présent(e))

N = 265 (lignes 1, 3, 4 et 5), 266 (ligne 2)

1. BESOIN DE SOUTIEN STRUCTUREL

MESSAGE

Les organismes soulignent que l'assistance numérique qu'ils proposent n'est pas seulement **rarement/peu financée**, mais aussi **peu reconnue**.

Et cela, alors qu'il s'agit d'un accompagnement rendu nécessaire par la **poursuite de la numérisation des services**.

Les organisations ont dès lors l'impression d'effectuer un travail qui relève plutôt de la **responsabilité des fournisseurs de services numériques**.

« Les petites associations à but non lucratif ne disposent pas de ressources financières suffisantes et risquent d'être contraintes de fermer leurs portes. Des organismes comme Le Forem ou les CPAS font appel à nous car ils n'ont ni les moyens ni les compétences nécessaires pour accompagner les acteurs du numérique. »

Chef de projet - FR



« En fait, nous veillons à ce que des services en ligne puissent être utilisés. Nous faisons le travail de fournisseurs de services. Et nous ne sommes pas rémunérés pour cela. »

Chef de projet - FR

« L'accompagnement numérique que nous proposons doit être reconnu. Nous veillons à ce que la population ait accès à des services « classiques » de plus en plus numérisés. Le travail que nous effectuons est souvent invisible, nous ne sommes ni reconnus ni rémunérés pour cela. »

Chef de projet - FR

1. BESOIN DE SOUTIEN STRUCTUREL

MESSAGE

Les organisations expriment un besoin clair de soutien **plus structurel et durable**.

Souvent, les organisations travaillent sur l'inclusion numérique grâce à des financements découlant d'appels à projets. L'activité mise en place est alors de facto **temporaire**, de sorte qu'il y a un gaspillage énorme d'énergie lors du lancement et/ou de la clôture des projets.

« Les appels à projets portent souvent sur un projet spécifique lié à l'inclusion numérique au sein d'organisations. Les jeunes organisations, qui se cherchent encore, se voient souvent essayer un refus de financement. »

Chef de projet - FR



« Nous n'avons pas de financement structurel, durable. Pendant que nous mettons en œuvre un projet, nous devons déjà réfléchir à la présentation du prochain appel à projets. Cela crée de l'incertitude. »

Chef de projet - FR

« Un financement structurel serait d'une aide précieuse pour notre service. Nous fonctionnons depuis plusieurs années sur base d'appels à projets et nous nous retrouvons en situation d'insécurité et d'instabilité quant à la possibilité de poursuivre nos activités de formation ainsi qu'au maintien des emplois des formateurs. »

Chef de projet - FR

1. BESOIN DE SOUTIEN STRUCTUREL

MESSAGE

Du côté francophone, on rapporte aussi que le statut d' « aidant numérique » est **sous-financé**. Cela crée beaucoup d'instabilité au niveau de l'emploi et beaucoup de rotation de personnel au sein des organisations.

Les organisations constatent que la crise du coronavirus a suscité une plus grande prise de conscience autour de cette thématique. Des moyens supplémentaires ont été libérés. Il est toutefois à craindre que ce financement disparaîtra à **plus long terme**.

« La profession est mal reconnue, les éducateurs sont mal payés, les emplois sont précaires, le signe d'un problème de financement structurel. »

Chef de projet - FR



« Le métier d'un « aidant numérique » est vraiment vulnérable. Le taux de rotation annuel du secteur est colossal. »

Chef de projet - FR

« La Covid-19 a permis un accroissement du financement. Mais je crains qu'il ne s'agisse d'initiatives 'one shot'. »

Chef de projet - FR

2. BESOIN D'UNE POLITIQUE COHÉRENTE

MESSAGE

La question d'un soutien plus structurel est liée à la question d'une **politique coordonnée** et d'une **vision claire** sur l'inclusion numérique dans la région où l'on opère.

Il est également essentiel d'avoir une **communication** claire autour de cette politique.

« Des aidants numériques qualifiés et pédagogues qui peuvent se positionner au niveau du groupe cible. Ils pourraient être rémunérés par la région ou la commune et pourraient être détachés auprès des structures qui souhaitent proposer des formations à leur public. »

Chef de projet - FR



« Le Plan de Bruxelles n'est pas connu de tout le monde. Les organisations ne savent pas ce qui est fait dans les autres communes. »

Chef de projet - FR

2. BESOIN D'UNE POLITIQUE COHÉRENTE

MESSAGE

Les organisations espèrent qu'une politique coordonnée présentera les avantages suivants :

- Meilleure **identification** des différents **acteurs/initiatives** liés à l'inclusion numérique sur un territoire en particulier.
- Meilleure **identification** des **opportunités** en matière d'inclusion numérique (par exemple, espaces disponibles, matériel à utiliser, partage de matériel pédagogique, options de financement) sur un territoire en particulier.
- Mise en place de **collaborations** entre les acteurs locaux.
- **Prise en considération** des **signaux** émanant du terrain, mais aussi du **groupe cible concerné** afin d'élaborer des solutions structurelles.

« Nous avons besoin de partenariats pour envoyer des signaux aux politiciens, pour résoudre les problèmes structurels. »

Chef de projet - FR



« Nous avons besoin d'informations coordonnées et à jour sur l'offre numérique existante et sur son accessibilité pour le public. »

Chef de projet - FR

« Actuellement, la participation des utilisateurs eux-mêmes est très limitée : on parle surtout d'eux, mais pas avec eux, qu'il s'agisse des signaux ou du développement d'outils/d'applications, etc. »

Chef de projet - FR

« Il est important d'avoir une vue d'ensemble au niveau communal, urbain, flamand et fédéral :

- 1) **signaux : regroupement + qui cartographie (collectivement) quels signaux au niveau de la politique/des services ?**
- 2) **aperçu des organisations : où opèrent-elles ? Qui fait quoi ? Mediawijs fait déjà beaucoup et fournit un travail de qualité. »**

Chef de projet - FR

3. BESOIN DE SOUTIEN DE LA PART DES ORGANISATIONS COUPOLES

MESSAGE

56 %

des organisations sont membres d'une ou de plusieurs fédérations et/ou organisations coupoles.

40 %

d'entre elles estiment être **moyennement actives** dans le domaine de l' « inclusion numérique ».

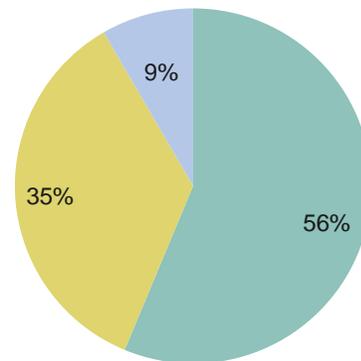
34 %

des organisations estiment que leur organisation coupole est **plutôt (ou pas du tout) active** autour de ce thème.

26 %

estiment être **assez voire très actives**.

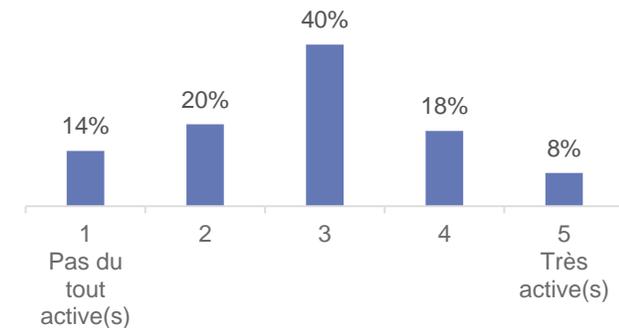
VOTRE ORGANISATION EST-ELLE MEMBRE D'UNE FÉDÉRATION/ORGANISATION COUPOLE ?



Oui Non Je ne sais pas

N = 263

DANS L'AFFIRMATIVE, DANS QUELLE MESURE TRAVAILLE(NT)-(T)-ELLE(S) AUTOUR DU THÈME DE L' « INCLUSION NUMÉRIQUE » ?



N = 184

3. BESOIN DE SOUTIEN DE LA PART DES ORGANISATIONS COUPOLES

MESSAGE

Sur le plan de l'inclusion numérique, ces fédérations/organisations coupoles pourraient par exemple contribuer à :

- Développer une **approche globale** de l'inclusion numérique pour le secteur, afin que les organisations puissent l'**adopter** et la **mettre en œuvre** ;
- Améliorer le **soutien financier** au secteur ou **attirer l'attention sur** les opportunités **financières** (par exemple, collecte d'informations sur les appels à projets) ;
- Défendre les **intérêts** et les **exigences** des **organisations**, ainsi que la **communication** et la **promotion y afférente** ;
- **Inspirer** et **soutenir** les organisations dans le développement ou l'application de leurs méthodologies (par exemple, le soutien numérique proposé) ;
- Établir des **partenariats** dans le secteur et promouvoir l'**échange de bonnes pratiques** et de **matériel pédagogique** ;
- Développer une **plateforme** accessible où l'on **partage** les **leçons apprises**, les **bonnes pratiques** et le **matériel**, en mettant l'accent sur les besoins des publics cibles spécifiques avec lesquels le secteur travaille ;
- Organiser des **formations** sur l'inclusion numérique pour le personnel des organisations,
- Permettre des **économies d'échelle** liées à l'**accès aux équipements** (ordinateurs, accès Wi-Fi, mise à disposition de locaux).

« Les organisations coupoles pourraient redoubler d'efforts afin de garantir l'accès à Internet et aux appareils appropriés pour nos clients, et pourraient élaborer un cadre/une vision/un plan d'action pour réduire la fracture numérique. »

Chef de projet - FR



« En premier lieu, il est important pour nous de savoir quel soutien existe et vers qui nous pouvons nous adresser pour le soutien des utilisateurs et des membres du personnel de notre organisation. »

Chef de projet - FR

« Il serait utile de pouvoir obtenir davantage de soutien en termes d'aide mixte. »

Chef de projet - FR

3. BESOIN DE SOUTIEN DE LA PART DES ORGANISATIONS COUPOLES

« Elles pourraient éventuellement engager des 'aidants numériques mobiles', qui maîtrisent tant les outils numériques que l'aide. Ils pourraient faire le tour de différentes organisations locales afin d'accompagner le public cible. »

Chef de projet - FR

« Mettre à disposition une personne responsable de la maintenance des équipements au sein des organisations. »

Chef de projet - FR

« Tous nos collègues n'ont pas les mêmes compétences dans l'utilisation des technologies numériques. Ce serait bien si l'on pouvait échanger des idées et des formations dans l'ensemble du secteur. »

Chef de projet - FR

« Ils pourraient établir des partenariats entre les organisations et les acteurs de l'économie sociale. »

Chef de projet - FR



« Ils pourraient générer en continu des signaux autour de l'inclusion numérique et transférer aux décideurs politiques les connaissances sur l'expérience des personnes qui se trouvent dans une situation de pauvreté liée à l'exclusion numérique. »

Chef de projet - FR

« Il faudrait développer et partager une approche globale sur l'inclusion numérique. »

Chef de projet - FR

« La FFEDD remplit ce rôle et propose des formations destinées aux aidants numériques. »

Chef de projet - FR

« Nous passons pas mal de temps à chercher en permanence de nouvelles subventions ou de nouveaux dons afin de pouvoir continuer à aider un maximum de gens. Peut-être l'organisation coupole peut-elle jouer un rôle afin de résoudre ce problème de manière plus structurelle ? »

Chef de projet - FR

4. BESOIN DE COLLABORATION

MESSAGE

Le besoin **accru de coopération** avec d'autres organisations est un besoin évident :

- Collaborations avec des organisations **spécialisées dans l'inclusion numérique**, qui comprennent également la méthodologie de l'accompagnement social - dans le but de parfaire les connaissances sur l'assistance numérique ;
- Collaborations avec des **organisations coupoles** – voir diapositive précédente ;
- Collaborations avec des **organisations partenaires** – pour faciliter la transmission d'une vision sur l'inclusion numérique, ainsi que la transmission de connaissances, pratiques, outils pédagogiques et de l'accompagnement de groupes cibles spécifiques ;
- Collaborations avec différents types d'organisations **au sein d'un territoire donné** – dans le but de mieux comprendre qui est actif sur ce thème au sein d'une région, mais aussi de pouvoir échanger, guider le public cible ou de l'orienter vers des organisations.

« **Coordination des informations à jour sur l'offre numérique existante et sur son accessibilité pour le public.** »

Chef de projet - FR



« **Les idées, les expériences et les outils doivent devenir du matériel partagé afin d'étendre leur accessibilité et d'écouter la recherche de certains éléments.** »

Chef de projet - FR

« **Il est facile de se perdre dans les différentes organisations qui s'occupent de l'inclusion numérique, et il est essentiel de garder un œil sur les différentes subventions disponibles.** »

Chef de projet - FR

03 BESOINS LIÉS AU FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISATIONS

BESOINS LIÉS AU FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISATIONS

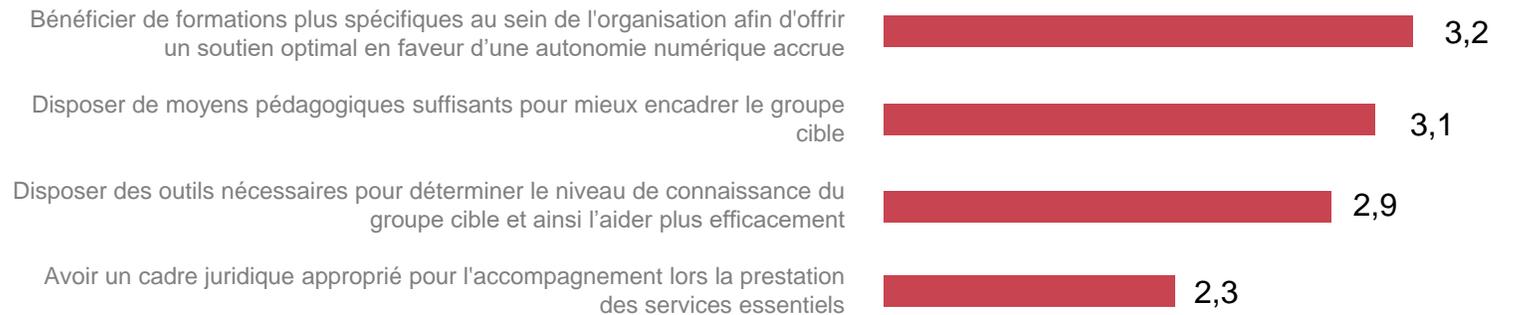
MESSAGE

Les organisations formulent **explicitement le besoin de formation continue** pour les 'aidants numériques' et d'avoir plus d'**outils pédagogiques**.

Le besoin d'un **cadre juridique** adéquat pour guider l'**accès aux services essentiels** s'avère être le moins important dans l'enquête. De nombreux participants aux groupes de discussion y attachent toutefois une grande importance.

QUELS SONT LES BESOINS INTERNES DE VOTRE ORGANISATION EN MATIÈRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

ÉCHELLE DE 1 À 5 (1 = INEXISTANT, 5 = FORT PRÉSENT)



N = 265



« Dans le cadre de notre travail communautaire, les bénévoles soutiennent les visiteurs qui ont parfois des questions sensibles sur l'aspect 'confidentialité', 'vie privée'. Ils sont formés sur le sujet et signent un document sur le devoir de réserve, etc. Les volontaires sont constamment confrontés à des informations à caractère privé, en libre accès.

La demande d'aider le visiteur est notre priorité .»

Chef de projet - FR

1. BESOIN DE FORMATION

MESSAGE

51 %

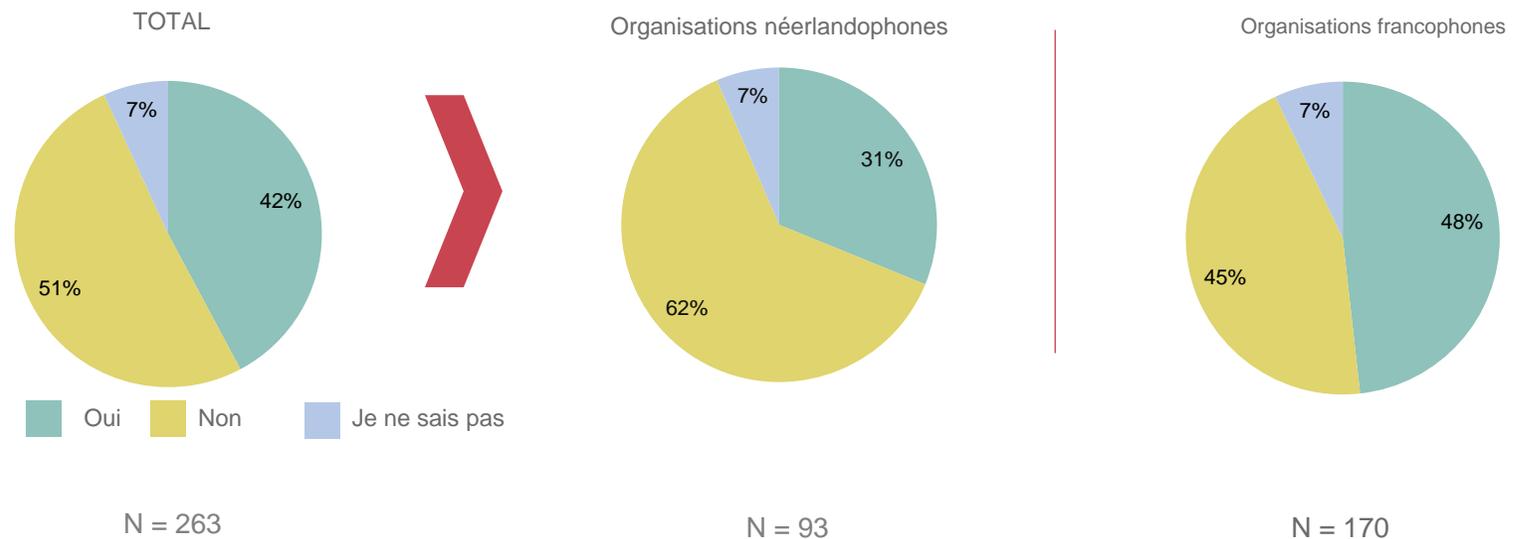
des organisations n'ont **jamais** organisé de **formation** sur l'inclusion numérique pour leurs 'aidants numériques'.

48 %

des **organisations francophones** déclarent que leurs collaborateurs **ont déjà suivi une formation**, contre **31 %** des **organisations néerlandophones**.

Les **acteurs de formation** suivants sont cités spontanément : 123 Digit, LabSET/PMTIC, Technofutur, CerTICa, 4S Fund, Voyageurs du Numérique, Espaces publics numériques.

LES 'DIGITAL HELPERS' DE VOTRE ORGANISATION ONT-ILS DÉJÀ PARTICIPÉ À UNE FORMATION VISANT À AMÉLIORER L'ASSISTANCE NUMÉRIQUE PROPOSÉE À UN PUBLIC CIBLE VULNÉRABLE ?



1. BESOIN DE FORMATION

MESSAGE

Il y a un besoin de formations pédagogiques : **techniques d'apprentissage** et **outils didactiques**, éventuellement adaptés à des **groupes cibles** spécifiques (par exemple, les seniors, les personnes peu alphabétisées, les personnes souffrant d'un handicap, etc.).

Idéalement, ces formations tiennent également compte des **environnements d'apprentissage en ligne** et **hors ligne**.

Il y a également un besoin de formations et d'instruments permettant de **détecter les difficultés numériques**.

« J'ai de la pratique dans l'enseignement avec mes collègues, mais l'accompagnement des seniors exige une véritable pédagogie. »

Chef de projet - FR



« Il est difficile de savoir à quelles difficultés les citoyens se heurtent. Au début de l'accompagnement proposé, seules quelques difficultés émergent ; au fur et à mesure, nous découvrons des problèmes sous-jacents et plus importants. »

Chef de projet - FR

« Mieux comprendre les différentes étapes du développement des compétences numériques. »

Chef de projet - FR

« Nous devons apprendre comment déterminer le niveau du bénéficiaire. Sur l'échelle des besoins : quels sont les principaux besoins ? Quelle matière enseignée est prioritaire par rapport à quelle autre, etc. »

Chef de projet - FR

1. BESOIN DE FORMATION

MESSAGE

Par ailleurs, certaines organisations signalent le besoin en **formation continue** des aidants numériques eux-mêmes. Ils doivent, eux aussi, être en mesure d'améliorer leurs compétences numériques : des compétences liées aux logiciels (par exemple Word, PPT, Teams, etc.) à la maintenance des **logiciels** et du **matériel**.

Notons aussi un besoin de **mesures structurelles en matière de formation** : tant la certification des formations que le fait de disposer du temps nécessaire pour suivre des formations proposées par le biais d'une formule de webinaire ou de formateurs détachés.



« Il est essentiel de développer des fonctions de prestataire de services pour les informaticiens du secteur public et de demander à ARC Asbl de former des gens au métier d'informaticien dans le secteur public. »

Chef de projet - FR

« Des accompagnateurs numériques qualifiés dotés de compétences pédagogiques qui parviennent à cerner le niveau des personnes désireuses d'apprendre. Ils pourraient être rémunérés par la région/commune et pourraient être détachés vers des organisations qui souhaitent proposer un atelier à leur public. »

Chef de projet - FR

2. BESOIN DE MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

MESSAGE

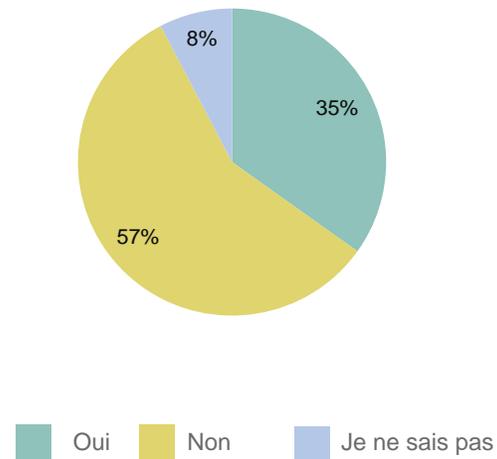
57 %

des **organisations** déclarent ne pas utiliser de **matériel de formation développé** par des partenaires externes.

Cette faible utilisation s'explique par un **manque de moyens financiers** et un manque de **temps** pour **trouver du matériel pédagogique** qui réponde aux besoins du soutien à apporter.

35 % des organisations qui utilisent effectivement du matériel externe ont cité les organisations suivantes : 123 Digit/WeTechCare, Labset/PMTIC, Alpha ICT/Lire et écrire, Bibliothèques Sans Frontières, ARC (Action et Recherche culturelles), Link in De Kabel, Lesactiles.be, Webetic.

VOTRE ORGANISATION UTILISE-T-ELLE DES OUTILS D'APPRENTISSAGE QUI ONT ÉTÉ DÉVELOPPÉS PAR DES PARTENAIRES EXTERNES POUR SOUTENIR SON PUBLIC CIBLE ?



N = 261

2. BESOIN DE MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

MESSAGE

Au niveau du matériel pédagogique, les organisations recherchent **des revues de l'enseignement et des livrets pédagogiques, des vidéos et des manuels éducatifs visuels, simples, réalistes et orientés vers la pratique.**

Idéalement, ce matériel couvre un **large éventail** de sujets, allant de l'explication des principales fonctionnalités d'un ordinateur à l'explication des applications couramment utilisées qui sont utiles pour le public ou le fonctionnement des réseaux sociaux et la sécurité sur le Web.

« Des livres illustrés contenant des explications sur les principales caractéristiques de la plupart des sites, formulaires.»

Chef de projet - FR



« Des jeux gratuits pour sensibiliser les gens à l'utilisation correcte des réseaux sociaux et d'Internet, et à la problématique du cyberharcèlement.»

Chef de projet - FR

« Nous avons besoin d'outils tels que 'Comment effectuer un virement?', 'Comment télécharger mon pass Covid?', d'applications bancaires de démonstration montrant comment les utiliser, etc.»

Chef de projet - FR

2. BESOIN DE MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

MESSAGE

Idéalement, ce matériel est utile pour une utilisation **en ligne** et **hors ligne**.

Il est également important que ce matériel soit adapté aux **besoins des groupes cibles spécifiques** (par exemple, les personnes qui ne maîtrisent pas la langue, les personnes peu alphabétisées, les personnes souffrant d'un handicap (mental)).



« Nous avons besoin de matériel autre que numérique. Pour certains modules, il existe par exemple des ateliers en langage photo, des fiches, des documents papier, etc., pour sortir du monde numérique et permettre la comparaison avec des applications concrètes. »

Chef de projet - FR

« Nous cherchons des outils pédagogiques pour les personnes souffrant d'un handicap mental. »

Chef de projet - FR

3. BESOIN D'UN CADRE JURIDIQUE ADAPTÉ

MESSAGE

Les organisations accompagnent leur public cible afin qu'il puisse accéder aux services essentiels. Pour ce faire, elles sont souvent confrontées à des données **sensibles sur le plan de la confidentialité**. On élabore toutes sortes de stratégies pour y faire face.

Il serait utile de disposer d'un cadre juridique approprié, avec des formations spécialement axées sur ce thème.

« Souvent, des informations sensibles telles que des données bancaires et des codes PIN vous seront présentées et il serait bon d'apprendre à les gérer. »

Chef de projet - FR



« On a besoin d'échanger sur cet sujet. « Dans le cadre de notre travail communautaire, des bénévoles soutiennent les visiteurs qui ont des questions sensibles sur l'aspect 'confidentialité', 'vie privée'. Ils sont formés sur le sujet, signent un document spécifique et doivent faire preuve de discrétion. »

Chef de projet - FR

« Nous avons dû réfléchir à la manière d'éviter la propagation des données : moteurs de recherche qui ne stockent pas l'information, vérification des documents téléchargés, suppression de ces derniers. »

Chef de projet - FR

« Nous avons vraiment besoin d'un cadre clair et précis. »

Chef de projet - FR

4. BESOIN D'ÉCHANGE

MESSAGE

Citons le besoin d'un **emplacement central et accessible où l'on puisse partager des connaissances et du matériel pédagogique.**

L'idée de créer une plateforme a été évoquée à plusieurs reprises dans les groupes de discussion, comme un moyen de faciliter les **échanges** entre les organisations, de se faire une idée de la **stratégie**, de la **vision** et des **pratiques** d'autres organisations et de leur approche de groupes cibles spécifiques. Cela peut également favoriser la **collaboration** entre les organisations et améliorer la **circulation de l'information** autour de plusieurs initiatives entreprises dans le secteur.



« Une plateforme consacrée aux professionnels du secteur et aux bénéficiaires pourrait aider. Elle permettrait l'échange d'outils entre professionnels, ainsi que l'accès des bénéficiaires aux fiches pratiques. Le modèle de l'outil pédagogique « Yapaka », qui donne accès à des livrets sur papier et sous format PDF, pourrait être réutilisé. »

Chef de projet - BXL

04 BESOINS LIÉS AU SOUTIEN DU GROUPE CIBLE

1. BESOIN DE RÉSOUDRE UN PROBLÈME D'ACCÈS

« Nous encourageons également notre public à utiliser ce dont il dispose à la maison : téléphones portables, TV, etc. On peut faire beaucoup avec un téléphone portable en y raccordant un clavier. »

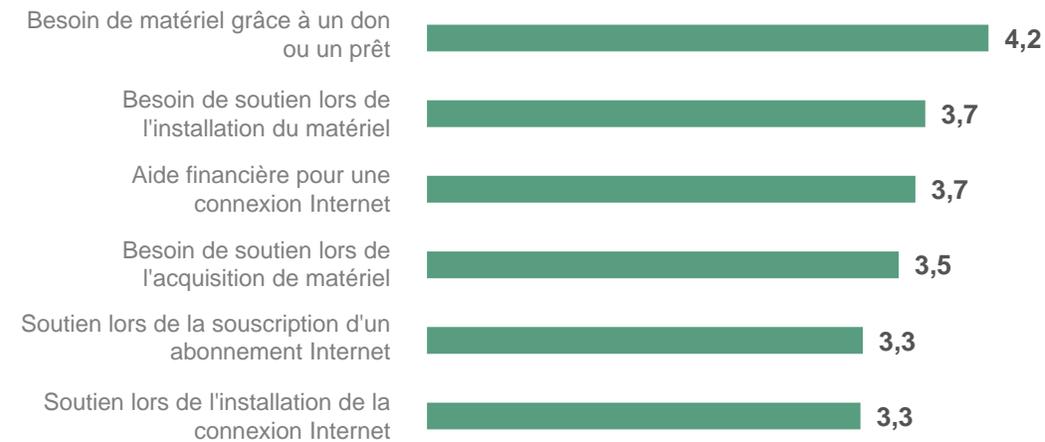
Chef de projet - FR



« Une connexion Internet coûte souvent aussi très cher, d'où la nécessité d'un tarif social pour l'accès à Internet. »

Chef de projet - FR

DANS QUELLE MESURE VOTRE GROUPE CIBLE A-T-IL BESOIN D'ACCÉDER AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ÉNUMÉRÉES CI-DESSOUS ?



Échelle de 1 À 5 (1 = inexistant(e), 5 = très présent(e))

N = 264, 262, 263, 258, 256, 255 (de la ligne 1 à 6 incluse)

1. BESOIN DE RÉSOUDRE UN PROBLÈME D'ACCÈS

MESSAGE

Le groupe cible, qui est souvent défavorisé sur le plan financier, a souvent aussi besoin d'un **soutien financier** pour obtenir une **connexion Internet** de bonne qualité.

Mentionnons également le besoin d'accompagnement dans le **choix** et l'**installation** d'une **connexion Internet**.

On note un besoin de **moyens financiers** et de **soutien à l'achat de matériel informatique**. Ce besoin est ressorti plus nettement en Belgique francophone qu'en Flandre dans le cadre des groupes de discussion.

« Idéalement, un meilleur accès à une connexion gratuite à divers endroits devrait devenir la norme. »

Chef de projet - FR



« Notre groupe cible, c'est-à-dire les personnes souffrant d'un handicap (sourds et malentendants, personnes présentant un TSA et personnes présentant un trouble du développement de la parole et du langage), a particulièrement besoin d'une structure et d'un accompagnement clair. Grâce à l'offre supplémentaire d'ordinateurs portables, nos accompagnateurs ont la possibilité de transporter nos résidents dans le monde du numérique et cela, en toute sécurité. Par ailleurs, bon nombre de nos résidents ont également besoin d'être informés sur les services numériques. Grâce aux ordinateurs portables supplémentaires les accompagnateurs ont la possibilité de fournir des explications adaptées aux résidents, avec la collaboration de ces derniers. »

Chef de projet - FR

« L'accès au matériel est moins répandu car plus cher. Nous avons eu la chance de pouvoir en recevoir, de bénéficier de dons grâce à la communication d'actions. Mais ce n'est jamais assez. Nous n'avons pas pu répondre à toutes les demandes et avons dû nous adresser à des structures telles que les CPAS. »

Chef de projet - FR

1. BESOIN DE RÉSOUDRE UN PROBLÈME D'ACCÈS

MESSAGE

Le public cible a également besoin de **soutien** pour l'**achat de son équipement** car il a des difficultés à identifier ses propres besoins.

Mais l'accompagnement relatif à la maintenance des équipements est aussi une nécessité.

Alors que certaines organisations misent sur une approche « **Bring Your Own Device** » (souvent à l'aide d'un smartphone), puisqu'il s'agit de l'équipement qui permet le mieux au public de travailler, d'autres organisations estiment que pour certaines applications, il est nécessaire de travailler avec une **tablette** ou un **PC**.

« Nous recevons énormément de questions sur la maintenance de l'équipement. Notre public cible travaille souvent avec des ordinateurs portables ou PC d'occasion et le problème de la maintenance se pose alors plus rapidement. »

Chef de projet - FR



« La fracture numérique s'est déplacée : les jeunes ont un smartphone, mais ne savent pas comment utiliser les ordinateurs. Les métiers ont évolué avec le numérique. »

Chef de projet - FR

« Nous nous concentrons surtout sur l'accès via le smartphone car la plupart des personnes issues de notre public cible en possèdent déjà un (mais peuvent et osent encore trop peu s'en servir). Grâce au soutien de ce projet, nous pouvons permettre l'accès au monde numérique à ceux qui n'ont pas de smartphone (de bonne qualité). »

Chef de projet - FR

2. ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

MESSAGE

Les organisations rapportent que la crise sanitaire a **accélééré** la **numérisation** de nombreux services. Cette numérisation est trop rapide pour un public déjà peu familiarisé avec le numérique.

Les organisations espèrent que les organismes publics et privés qui proposent des services numériques prendront **davantage conscience** du fait que toute la population ne suit pas cette évolution.

Afin de garantir l'accessibilité des services essentiels, les organisations demandent aux **acteurs privés et publics** qui fournissent ces services de continuer à assurer un service « physique » minimal.

« La COVID-19 a rendu impossible de nombreuses options de rendez-vous téléphoniques ou physiques. »

Chef de projet - FR



« Nous faisons pression sur d'autres organisations afin que les services qu'elles fournissent soient reliés au service Click Call Connect. »

Chef de projet - FR

« Les services sont conçus par des informaticiens et pour des informaticiens. »

Chef de projet - FR

« Il faut vraiment sensibiliser des instances telles que les administrations communales, Actiris ou l'ONEM au fait que certaines personnes n'ont pas accès à leurs services en ligne (bourses d'études, demandes de certificats de naissance, dossier médical, etc.). Tout le monde n'a pas la chance d'effectuer rapidement ces demandes. »

Chef de projet - FR

« Les pouvoirs publics doivent fournir un service minimal. Nous devons toujours 'dépanner' les gens, mais cela nous demande énormément de travail et d'énergie. »

Chef de projet - FR

2. ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

MESSAGE

En plus de ce principe « Click, Call, Connect », on espère que les **besoins des utilisateurs** en général, et ceux des personnes en « position de vulnérabilité numérique » en particulier, seront davantage pris en compte lors du développement des services en ligne et ce, dans les domaines suivants :

- Alphabétisation et éventuelles difficultés langagières ;
- Ne pas avoir accès ou ne pas pouvoir travailler avec un environnement en ligne ;
- L'appareil avec lequel les gens se connectent à Internet ;
- Le contexte (par exemple l'environnement domestique/familial) et la qualité de la connexion ou de l'équipement ;
- L'accessibilité et l'ergonomie des services développés (ex. polices de caractères),
- Etc.

Plusieurs exemples de problèmes de service rencontrés par les individus sont cités :



« Un certain nombre de services ne sont accessibles qu'en ligne (notamment à cause du coronavirus) et ils sont souvent trop difficiles à utiliser, si bien que le groupe cible doit toujours faire appel à un travailleur social ou à une personne de contact pour prendre rendez-vous. Par exemple, la prolongation d'un titre de séjour auprès du service Population n'est possible que si l'on confirme le rendez-vous en ligne avec une adresse e-mail. Pour les questions financières, on peut s'aider d'une application bancaire, mais l'installation d'une application n'est pas évidente sans aide. Souvent, on ne peut se rendre à la banque que sur rendez-vous et le formulaire de demande de rendez-vous doit être complété en ligne. Concernant l'école, il est généralement possible d'organiser une réunion parents professeurs en ligne, certains enseignants étant ouverts à cette possibilité via WhatsApp, par exemple. La consultation de documents sur le site Web de l'école (éventuellement à l'aide d'un identifiant) ou sur les sites Web utilisés comme supports par l'école est toutefois plus compliquée. Des questions se posent souvent à ce propos. Il n'est pas non plus évident de suivre la communication de l'école, pour les parents qui n'ont pas d'adresse e-mail . »

Chef de projet - FR

« En vieillissant, il faut plus de temps pour se familiariser avec de nouvelles technologies. Les technologies évoluent rapidement et les gens perdent en dextérité. Je pense notamment aux applications bancaires qui nécessitent parfois l'introduction de codes de vérification, etc. à l'aide de petites touches, d'écrans peu pratiques, etc. »

Chef de projet - FR

2. ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

« Il est frappant de constater que les instances qui s'adressent aux jeunes (en situation de vulnérabilité) utilisent de plus en plus les ressources en ligne.

Récemment, une jeune a souhaité s'inscrire à des cours du soir. Après trois rendez-vous riches en tracas, nous n'avions toujours pas pu terminer son inscription en ligne. Elle devait d'abord s'inscrire avec l'application itsme (elle ne l'avait pas encore), puis créer un compte et payer l'inscription par voie numérique.

Le téléphone portable de la jeune fille s'éteignait toutes les cinq minutes, elle n'a donc pas pu s'inscrire via itsme. Au bout d'un moment, l'application proprement dite s'est bloquée automatiquement. Ce n'est qu'après quelques coups de fil qu'ils ont bien voulu faire une exception afin de laisser la jeune s'inscrire sur place, à l'école. »

Chef de projet - FR



« Smartschool : une maman a assisté en avril à notre réunion « Digi-tafel » de quartier. L'école ne communique que via Smartschool et elle demandait des explications depuis septembre mais n'en a pas reçues. Elle n'a reçu qu'un manuel. Par conséquent, elle ignorait beaucoup de choses concernant l'école. »

Chef de projet - FR

« Les banques veulent que tout s'effectue en ligne, mais c'est impossible pour nos aînés. On demande souvent aux gens de prendre rendez-vous en ligne pour passer à l'agence (difficile par téléphone !) mais ils n'y parviennent pas non plus. Ce mode de fonctionnement n'est pas du tout adapté aux personnes âgées. Bon nombre de personnes n'ont pas l'eID (et donc pas non plus l'application itsme) et ne peuvent plus utiliser les services en ligne locaux et publics). »

Chef de projet - FR

« Par exemple, les gens s'adressent à nous parce qu'ils ne peuvent pas utiliser itsme. Mais tout le monde n'a pas un smartphone. L'application ne fonctionne pas non plus sur tous les smartphones. Les gens possèdent souvent une version de téléphone plus ancienne. Ou parfois, leur mémoire est pleine et donc ils ne peuvent plus rien installer... »

Chef de projet - FR



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

SIAPARTNERS

2. ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

« Le plus frappant, c'est que de nombreux outils en ligne sont assez complexes (particulièrement sur le plan linguistique), ce qui les rend peu conviviaux pour le groupe cible. Il n'existe que très peu de sites Web (que ce soit pour le shopping ou des demandes telles que la prise de rendez-vous) qui utilisent des phrases courtes, une grande police, des caractères lisibles, et où peu de clics sont nécessaires pour arriver à la destination recherchée, etc. »

Chef de projet - FR

« Lors de nos réunions Digi-tafel, de nombreuses questions se posent aussi à propos du logement : chercher un logement, solliciter des aides financières/demander des primes, etc. »

Chef de projet - FR

« Citons surtout des problèmes spécifiques pour les banques : le besoin de recourir à des manuels, d'autant que chaque banque a une approche en ligne différente. »

Chef de projet - FR



« Accompagnement et apprentissage à l'utilisation d'applications numériques telles que celle de la Ville d'Anvers, Myminf, l'eBanking, etc. »

Chef de projet - FR

« La communication entre les écoles et les parents se déroule souvent par voie numérique. Les écoles offrent trop peu de soutien lorsqu'il s'agit d'aider les parents et les enfants à démarrer, ce qui les limite en termes de compétences et d'accès. »

Chef de projet - FR

« Les jeunes passent toute la journée sur leur téléphone portable et rencontrent des problèmes liés aux réseaux sociaux. Il est vraiment important de leur dispenser une formation sur l'éducation aux médias. »

Chef de projet - FR

3.

MESSAGE

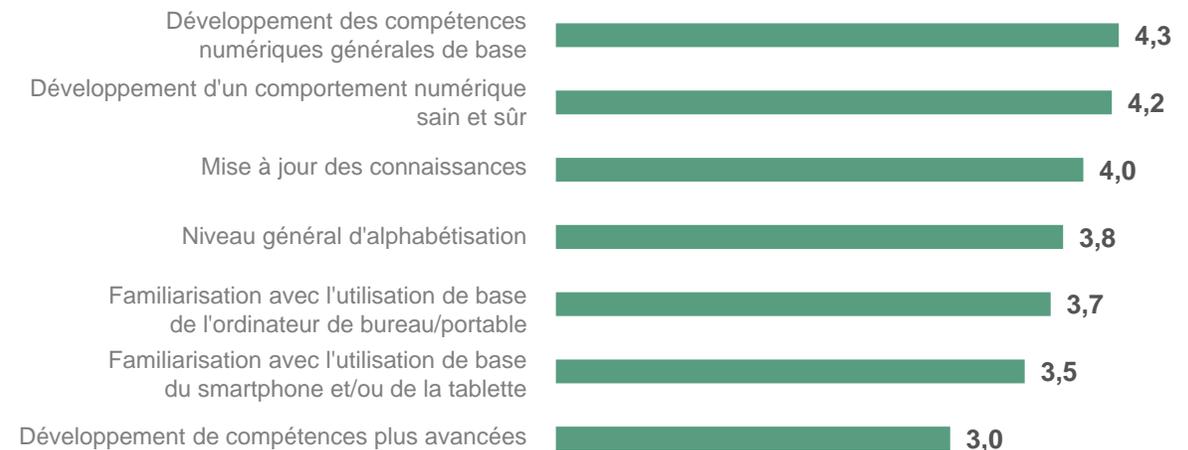
Le besoin de développer des **compétences numériques générales de base** (par exemple, envoyer des e-mails avec des pièces jointes, stocker des photos, rechercher des informations) reste élevé. L'« **apprentissage tout au long de la vie** » figure également en tête des préoccupations.

En deuxième lieu figure le développement d'une relation **saine et sûre avec les technologies numériques** (par exemple, l'éducation aux médias sur les fausses nouvelles (ou « fake news »), le phishing (ou hameçonnage), le cyberharcèlement, etc.).

De nombreuses organisations signalent que le **niveau général d'alphabétisation** et la **mauvaise connaissance du néerlandais/français** posent également problème.

Les organisations participantes sont moins confrontées à la nécessité de développer des compétences **plus avancées** (codage, etc.), ce qui est logique étant donné que cet axe d'orientation était moins présent dans les appels à projets de la Fondation.

DANS QUELLE MESURE VOTRE GROUPE CIBLE A-T-IL BESOIN DE DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SUIVANTES ?



Échelle de 1 À 5 (1 = inexistant(e), 5 = très présent(e))

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES

MESSAGE

La détection et l'**évaluation des compétences** constituent une première étape, souvent difficile, pour être en mesure d'offrir un accompagnement efficace.

Il est également essentiel de **rassurer** le public cible sur le plan de l'accompagnement.

« Les besoins exprimés par le public cible ne représentent souvent que la pointe de l'iceberg. Il s'agit vraiment d'approfondir la question. Il est tout bonnement impossible de déterminer ce qu'ils ne savent pas ou ne connaissent pas. »

Chef de projet - FR



« Il est important de réduire les barrières pour les personnes qui ont peur du numérique, et de leur offrir un soutien. Nous devons leur donner confiance. »

Chef de projet - FR

« Il y a des gens qui ne veulent pas d'adresse e-mail parce qu'ils ont peur. Cette peur provient souvent de l'ignorance, mais il faut être en mesure de les rassurer. »

Chef de projet - FR

« Un problème majeur est également la sensibilité au phishing. Les publics cibles sont plus susceptibles d'être victimes, ce qui peut les empêcher de continuer à développer des compétences numériques. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES

MESSAGE

Il est clairement aussi suggéré que la **numérisation** n'est **pas un but** en soi. Il est important pour les organisations de mieux comprendre les **besoins** des personnes qu'elles accompagnent, et d'en '**tenir compte**' pour continuer à développer leurs compétences numériques.

« Il est important de rencontrer le public, de comprendre ses difficultés, de s'assurer qu'il a accès aux services dont il a besoin. »

Chef de projet - FR



« La question des paiements en ligne (billets de train, services communaux, simple virement bancaire) est problématique (car les gens ont peur, n'y sont pas habitués, le site est compliqué, etc.). »

Chef de projet - FR

« Nous avons besoin d'une approche globale. Pourquoi préparer un demandeur d'emploi à un entretien d'embauche s'il ne peut pas demander un certificat de bonne vie et moeurs ou consulter un horaire de bus ? Il est vraiment essentiel de se baser sur l'individu, ses connaissances et ses besoins. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES

MESSAGE

Compte tenu de cette approche « **people centred** » (c'est-à-dire axée sur les personnes), bon nombre d'organisations commencent par l'accès aux services essentiels (par exemple, l'accès à l'éducation/enseignement, à l'emploi, etc.) lorsqu'elles fournissent un accompagnement sur les compétences numériques.

L'obtention de cet accès répond à un besoin important du public cible. **Le manque d'accès à ces services équivaut en effet à l'incapacité de garantir les droits fondamentaux. Les personnes numériquement vulnérables risquent ainsi davantage l'exclusion sociale.**

« Les personnes âgées, les personnes confrontées à des difficultés de lecture et d'écriture et les personnes d'origine étrangère semblent particulièrement touchées par ces difficultés. Ces obstacles créent une dépendance du groupe cible vis-à-vis du soutien proposé. »

Chef de projet - FR



« Il s'agit aussi du droit de se détendre. Il y a, par exemple, dans notre ville des camps de vacances très convoités auxquels notre public cible n'a pas accès car les inscriptions s'effectuent par la voie numérique et la classe moyenne se précipite sur le PC pour les inscriptions. »

Chef de projet - FR

« Les gens finissent par baisser les bras et sombrent dans l'isolement et l'oubli ! Ils peuvent également rencontrer des problèmes avec les huissiers, par exemple parce qu'ils n'ont pas pu consulter leurs comptes et effectuer leurs paiements. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES

MESSAGE

L'importance de l'accompagnement dans la maîtrise des nouveaux **outils de communication et de collaboration**, devenus indispensables en raison de la crise sanitaire si l'on souhaite participer pleinement à la société, ressort très clairement.

« Le public doit apprendre à manier, entre autres, un tableau blanc numérique, le système vidéo, savoir comment mener une interview en ligne, etc. »

Chef de projet - FR



« Les médias sociaux et les services de messagerie sont super importants. C'est souvent la première façon d'obtenir de l'aide de son propre réseau. Grâce à ce soutien, on peut accéder aux services essentiels. Il importe toutefois de pouvoir contacter le réseau.»

Chef de projet - FR

« Notre public doit être capable d'installer les différents logiciels de communication (Zoom, Skype, WhatsApp) et de les utiliser. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES : groupes cibles spécifiques

MESSAGE

L'accompagnement de personnes **peu alphabétisées** ou **ayant des difficultés à comprendre la langue** complique l'apprentissage des compétences numériques et/ou l'utilisation des services numériques.

Les organisations insistent sur le fait qu'il n'est pas évident pour les seniors de s'adapter aux **évolutions technologiques** rapides, aussi parce que **les interfaces et les outils sont plus difficiles à utiliser** pour eux (ex : petits écrans, touches, etc.). **Entretenir une relation saine et sécurisée avec les technologies numériques** est un enjeu supplémentaire pour ce public, un aspect qui peut contribuer à renforcer les réticences vis-à-vis du monde numérique.

« Ces compétences doivent être développées spécialement pour un public analphabète non francophone (méthodologie et timing adapté, prise en compte des besoins primaires). »

Chef de projet - FR



« L'un des gros problèmes est le risque de phishing. Les personnes âgées sont plus susceptibles d'en être victimes, ce qui peut les empêcher de continuer à développer leurs compétences numériques. »

Chef de projet - FR

« En vieillissant, il faut plus de temps pour se familiariser avec les nouvelles technologies. Ces technologies évoluent rapidement et les gens perdent en dextérité. Je pense notamment aux applications bancaires qui nécessitent parfois l'introduction de codes de vérification, etc. à l'aide de petites touches, d'écrans peu pratiques, etc. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES : groupes cibles spécifiques

MESSAGE

Mais il est essentiel que les **jeunes** développent aussi une **attitude critique** envers les réseaux sociaux.

La dynamique au sein des familles a été exposée lors des discussions de groupe. D'une part, les parents, jouent par exemple un rôle important en ce qui concerne l'éducation aux médias des enfants. Selon les organisations, il est donc important de se concentrer sur l'**autonomisation (ou « empowerment ») des parents. Ce n'est pas évident lorsque les parents eux-mêmes sont numériquement vulnérables.**

Dans les familles où les parents ne parlent pas la langue du pays, les organisations constatent que les enfants assument souvent le **rôle de « parent »** en réglant toutes sortes de tâches administratives par la voie numérique. Et pour ce faire, ils ont forcément les connaissances (numériques) nécessaires.

« Les jeunes en particulier ont grandement besoin de compétences pour utiliser les réseaux sociaux et autres fonctionnalités en toute sécurité. »

Chef de projet - FR



« C'est souvent avec l'aide de leurs (petits-) enfants que les dames trouvent parfois le chemin de ces services. Notre activité vise essentiellement à renforcer ceux qui peuvent le moins compter sur leur propre réseau et il est très gratifiant de les rendre plus autonomes dans ce domaine (mais ils ont encore du pain sur la planche !). »

Chef de projet - FR

« Les jeunes ont un rapport ludique au numérique, mais prennent aussi certaines précautions. Ils ont conscience du « non-sens » dont leurs parents font preuve. Du côté des adolescents en revanche, il est plutôt question d'abus : risque d'addiction, surexposition, harcèlement en classe qui se poursuit sur les réseaux sociaux. »

Chef de projet - FR

« Il existe pas mal de fonctionnalités en matière de contrôle parental, mais il est difficile d'effectuer un quelconque paramétrage sur le téléphone portable ou le routeur Wi-Fi, cela requiert certaines compétences. »

Chef de projet - FR

« À cause du coronavirus, les parents n'ont plus eu accès aux services, à l'information. Leurs droits ont été menacés. Nous avons dû oeuvrer à leur autonomie. »

Chef de projet - FR

« Dans les familles allochtones, ce sont souvent les enfants qui doivent se charger de l'administration. »

Chef de projet - FR

« Un autre problème est que ces enfants assument souvent déjà les tâches des parents à l'âge de 9-10 ans, en raison de problèmes linguistiques ou de méconnaissance de l'informatique. »

Chef de projet - FR



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

SIAPARTNERS

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES : groupes cibles spécifiques

MESSAGE

Les chefs de projets insistent sur la nécessité d'axer davantage l'**enseignement** sur le développement des compétences liées aux technologies numériques.

La crise du coronavirus a montré qu'il est important d'investir dans le développement des compétences numériques des **élèves** et des **enseignants**.

Il importe toutefois aussi de tenir suffisamment compte du niveau de chaque élève, tant en termes d'accès que de compétences.

« Une enseignante d'une haute école m'a raconté qu'elle s'était fâchée contre l'un de ses élèves parce que celui-ci avait toujours les yeux rivés sur son smartphone pendant les cours. Puis, elle a découvert que l'étudiant en question prenait des notes sur son smartphone car il n'avait pas de PC. »

Chef de projet - FR



« Dans les écoles, on attribue parfois des points supplémentaires pour la création d'un fichier PowerPoint. Les enfants qui ne possèdent pas un ordinateur portable à la maison le vivent très mal. Ils inventent alors des excuses telles que 'la connexion Internet ne fonctionnait pas', 'l'ordinateur était en panne', etc. »

Chef de projet - FR

« L'outil numérique est trop peu intégré à l'environnement scolaire et n'est parfois pas toléré par les enseignants qui ne sont eux-mêmes pas toujours capables d'utiliser cet outil. »

Chef de projet - FR

« Dans les écoles, on attribue parfois des points supplémentaires pour la création d'un fichier PowerPoint. C'est très difficile et pénible pour les enfants qui ne possèdent pas un ordinateur portable. Ils inventent alors des excuses comme 'l'ordinateur n'a pas fonctionné'. »

Chef de projet - FR

3. ACCOMPAGNEMENT LIÉ AUX COMPÉTENCES : groupes cibles spécifiques

MESSAGE

Les organisations insistent particulièrement sur la nécessité de développer des compétences liées à la **recherche d'emploi**, ainsi que sur la mise à jour des **compétences** utiles dans le métier.



« Il est essentiel d'apprendre à utiliser les différents sites Web de recherche d'emploi et à postuler en ligne (envoi d'un CV, d'une lettre de motivation, d'un e-mail à un futur employeur). »

Chef de projet - FR

« Nous avons besoin d'une approche globale. Pourquoi préparer un demandeur d'emploi à un entretien d'embauche s'il ne peut pas demander un certificat de bonne vie et moeurs ou consulter un horaire de bus ? Il est vraiment essentiel de prendre pour base l'individu, ses connaissances et ses besoins. »

Chef de projet - FR



Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à nos nombreux donateurs pour leur engagement.



www.kbs-frb.be

www.bonnescauses.be

[Vidéo : La FRB en une minute](#)

