

Le petit guide des

DIGITAL BUDDIES





À vos marques... Prêts... Accompagnez !

Utiliser un ordinateur, communiquer à distance avec ses proches, gérer des documents administratifs, écrire un e-mail, déjouer les arnaques en tout genre...

Pour des personnes en difficulté numérique, ces démarches peuvent ressembler à un parcours du combattant. C'est pourquoi votre aide est précieuse pour leur permettre d'utiliser le numérique sans stress et de façon récréative.

Avant de vous lancer corps et âme dans cette nouvelle mission, ce petit guide des Digital Buddies résume les éléments importants à avoir en tête 😊 Vous y retrouverez des conseils et des outils utiles !

Toute l'équipe Bibliothèques Sans Frontières vous remercie pour l'énergie que vous allez mettre dans votre nouveau rôle. Nous avons déjà hâte de vous retrouver en ligne ou en présentiel, pour continuer à tisser des liens au sein de la communauté des Digital Buddies !



Conception : Victoria De Wolf
Photos et rédaction : Bibliothèques Sans Frontières

Témoignez de votre expérience

Sur nos réseaux avec le #DigitalBuddies
et en taguant [@bsf_belgium](https://twitter.com/bsf_belgium)

Par e-mail à l'adresse
info.buddies@bibliosansfrontieres.be



4 conseils pour remplir votre mission de Digital Buddy

C'est un beau challenge qui vous attend... Mais pas de pression 😊
Pour être Digital Buddy, nul besoin d'être un ou une pro de l'informatique.
On vous donne quelques conseils pour mener à bien votre mission.



Conseil 1

Pas besoin d'être un expert, mais un facilitateur

Lâchons la pression d'entrée de jeu. Pour accompagner des personnes en difficultés numériques, vous n'avez pas besoin d'avoir réponse à tout, ni d'être expert du numérique.

Votre plus grand atout ? Endosser un rôle de facilitateur : davantage compagnon de route que guide de haute-montagne, vous accompagnez les personnes dans la découverte de certaines facettes du numérique.

Et ça, c'est bon pour tout le monde : moins de stress pour vous, mais aussi pour votre public. Quand vous adoptez cette posture de facilitateur :

-  vous n'êtes pas « au-dessus », vous êtes « à côté », et c'est moins intimidant pour les personnes aidées,
-  vous pouvez plus facilement dire « je ne sais pas » et ça permet aussi de désacraliser le numérique (oui c'est un domaine complexe ; non, personne ne sait tout, et ce n'est pas grave !).

Alors, j'aide sur quoi et j'aide comment ?

Conseil 2

Aidez selon vos compétences !

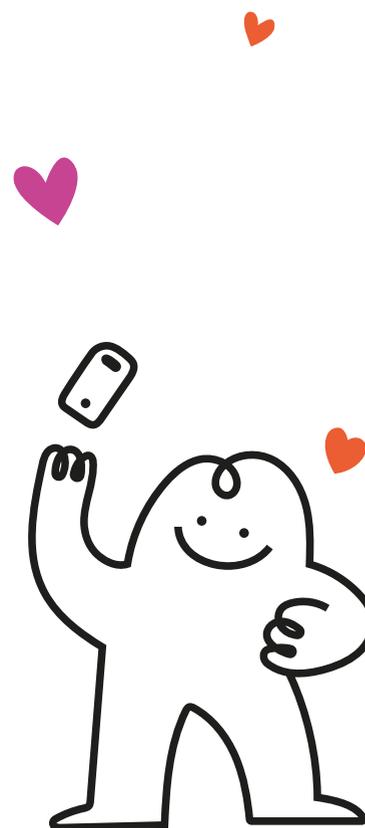
C'est le moment introspectif : avant de vous lancer faites un petit point sur vous-même.

Dans quel(s) domaine(s) du numérique êtes-vous le ou la plus à l'aise ?

Avoir conscience de vos atouts vous permettra d'identifier les sujets sur lesquels vous pouvez aider et ceux sur lesquels il ne vaudra mieux pas vous aventurer. Pour le dire autrement, **être Digital Buddy, c'est devenir un cupidon du numérique**, qui va créer la rencontre entre la demande d'une personne et un aspect du numérique que vous connaissez bien 😊

Vous êtes à l'aise avec...

- **La sécurité numérique ?** Aidez à créer des mots de passe sécurisés, à repérer les arnaques sur Internet, à naviguer sur des sites vérifiés...
- **Les réseaux sociaux ?** Aidez à sécuriser un compte Facebook, à commenter des publications, à partager des photos...
- **Les applis de visioconférence ?** Aidez à télécharger une application, à faire des appels en visio en gérant les paramètres correctement...
- **La bureautique ? La navigation sur internet ? Google Maps ? ...**



Si vous avez envie de vérifier vos connaissances ou de creuser certains sujets, n'hésitez pas à puiser dans les ressources (très !) pratiques de...



La plateforme 123Digit



La Box Numérique d'Interface3.Namur



Le Pass de l'inclusion numérique

Et comment je transmets mes connaissances ?

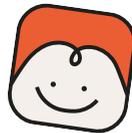
Conseil 3

Soignez le climat, créez de la confiance

Accompagner des personnes vulnérables, c'est avant tout créer un **contexte propice à l'apprentissage**, celui d'un **climat de confiance, joyeux et non jugeant**. Un espace où l'on cherche à lever les freins psychologiques et à susciter l'intérêt, voire la motivation. Et ce climat, c'est bien vous qui l'instaurerez 😊 Quelques conseils pour ce faire.

Soigner le climat

- Démystifier, dédramatiser (non, l'ordinateur ne va pas exploser ou tout effacer !)
- Rassurer sur le fait que ce n'est pas aussi compliqué que ça en a l'air (comparer, par exemple, à des actions ou des environnements connus et maîtrisés)
- Laisser de la place à l'humour !



Positiver

- Célébrer les petites victoires, mettre en avant les progrès
- Créer du sens, montrer l'intérêt et l'utilité de la compétence, donner des exemples d'applications concrètes
- Aider à voir le numérique comme un allié plutôt que comme un ennemi



Valoriser l'essai-erreur

- Décortiquer les étapes, accompagner pas à pas et avec patience
- Encourager à chercher, tester, essayer, recommencer soi-même
- Montrer vos propres limites, erreurs, tâtonnements et stratégies de résolution de problèmes (comme la recherche sur Google)



Comment je peux rendre les personnes plus autonomes ?



Conseil 4



Facilitez la mémorisation et l'autonomisation

Votre objectif dans vos accompagnements, c'est que votre public puisse...

Avancer sereinement et à son rythme dans ses apprentissages, sans craindre de ne pas y arriver

Mémoriser les termes, gestes, procédures essentielles

(Avoir envie de) les reproduire seul, c'est-à-dire être le plus autonome possible par la suite

Et pour cela, on vous conseille de commencer par prendre le temps, et reconnaître qu'il en faut 😊



Simplifier

- Vulgariser, utiliser des termes simples et concrets si possible ; expliquer le sens ou l'étymologie quand ça aide
- Scinder les apprentissages, présenter étape par étape
- Faire des analogies, utiliser des métaphores, des histoires, des exemples



Insister sur l'importance de la pratique et de la répétition

- Faire avec (plutôt qu'à la place) et faire faire (s'appuyer sur l'action), voire faire expliquer à un tiers/un pair
- Préférer la répétition de quelques éléments essentiels à la diffusion d'un maximum d'informations



Faire réfléchir aux actions

- Dire à voix haute ce que l'on est en train de faire (en tant qu'aidant) et expliquer le pourquoi, quand c'est possible
- Faire verbaliser/analyser ce que la personne est en train de voir, faire, penser, les questions qu'elle se pose...



Faire preuve de créativité et d'adaptabilité

- Aborder la même chose sous plusieurs angles, envisager plusieurs manières de faire...



Quel Digital Buddy êtes-vous ?

Félicitations, vous voilà Digital Buddy 😊 Avant de vous lancer, **prenez quelques minutes pour réfléchir à vos acquis et à vos envies.**



Mes apprentissages

Qu'avez-vous appris en suivant la formation et en devenant Digital Buddy ? Qu'est-ce qui vous a semblé utile, important ? Inscrivez les 3 (ou 4, ou 5 😊) principaux enseignements que vous en tirez.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Les compétences que je veux développer

Quelles compétences numériques avez-vous envie d'apprendre et/ou de développer dans votre mission de Digital Buddy ? Inscrivez vos 3 objectifs personnels d'apprentissage.

.....

.....

.....

.....



Mon engagement

Rendons tout cela très concret 😊 Dans mes premiers pas de Digital Buddy, je m'engage à...

.....

.....



4 outils pour vous aider à devenir un super Digital Buddy

Pendant vos accompagnements, selon le(s) besoin(s) de la personne et vos champs d'actions, vous pouvez suivre certaines de ces étapes clés :

1. **Accueillir le public** dans la bonne humeur, prêt à les aider
2. **Discuter pour évaluer** ensemble le(s) besoin(s) du moment
3. **Aider la personne** selon sa ou ses demande(s)
4. Et si c'est nécessaire, **réorienter vers un acteur et/ou un service adapté**

Ces étapes sont des repères pour vos accompagnements. Dans les pages suivantes, vous retrouverez plusieurs outils pour les mener à bien 😊



Outil 1

Questionner, c'est la clé !

Pour mieux connaître votre public et créer du lien, rien de tel que le dialogue. Vous verrez, en posant des questions ouvertes, situationnelles ou en utilisant une métaphore vous allez découvrir des informations utiles pour votre accompagnement.

Questionner les personnes, vous aide à mieux cerner où se trouvent les blocages. Des blocages qui proviennent souvent de barrières psychologiques.

Pour vous aider, nous vous conseillons d'imaginer des questions autour de trois catégories : l'équipement, les compétences, les ressentis.



L'équipement

- Quel(s) matériel(s) possédez-vous ?
- Quel navigateur utilisez-vous ?

.....

.....

.....



Les compétences

- Dans quel(s) but(s) utilisez-vous Internet aujourd'hui ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez apprendre ?
- À votre avis, c'est quoi "Windows", Google"...?
- Comment faites-vous pour aller sur Internet ?

.....

.....

.....



Les ressentis

- Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport à l'utilisation d'un PC ?
- Comment allez-vous aujourd'hui ?
- À votre avis, qu'est-ce qui vous fait peur ?
- En ce moment, diriez-vous que faire une recherche sur Internet équivaut à nager au fond de la mer sans équipement de plongée, ou plutôt à nager dans un lac calme et paisible ?

.....

.....

Outil 2

Les techniques de reformulation

La reformulation est une technique précieuse pour garantir une bonne compréhension de son interlocuteur, clarifier sa demande, dissiper les malentendus et établir un échange centré sur la personne. **C'est simple et efficace !** 😊 Plusieurs types de reformulation existent :

- **Les reformulations écho et miroir** consistent à répéter ce que l'interlocuteur a dit avec ses propres mots (écho) ou les vôtres (miroir) pour confirmer la compréhension..
- **La reformulation élucidation** : il s'agit de reformuler pour faire préciser le propos ou pour aller plus loin que ce qui a été dit par la personne (essayer de comprendre entre les lignes ou de déduire).
- **La reformulation synthèse** : il s'agit de reformuler les propos de votre interlocuteur pour en faire un résumé.

Voici quelques bonnes accroches de reformulation

“J'entends que...”

“Vous voulez dire que...”

“Si j'ai bien compris...”

“Autrement dit...”

“Vous pensez donc que...”

“En résumé, pour synthétiser, en deux mots...”

Outil 3

L'accompagnement avec méthode

Imaginez qu'une personne vous demande comment l'aider à supprimer des photos sur son téléphone ? Ou comment l'aider à créer un compte itsme® ? **Pour rythmer votre accompagnement avec pédagogie, découpez celui-ci en étapes** 😊

Prenons l'exemple de la demande concernant itsme® ; voici comment vous pourriez dérouler votre accompagnement :



Étape de l'éveil : questionnez la personne sur sa connaissance d'itsme®, son expérience d'utilisation, etc. L'objectif est de mieux connaître la personne (ses représentations, ses réflexes, ses blocages..).



Étape de l'apport : expliquez à quoi sert itsme®, vulgarisez avec une métaphore, partagez les différents sites web sur lesquels la personne peut se connecter via itsme®.



Étape de la pratique : proposez des petits exercices à la personne, par exemple comment trouver itsme® sur son smartphone, identifier les sites utiles, essayer de se connecter...

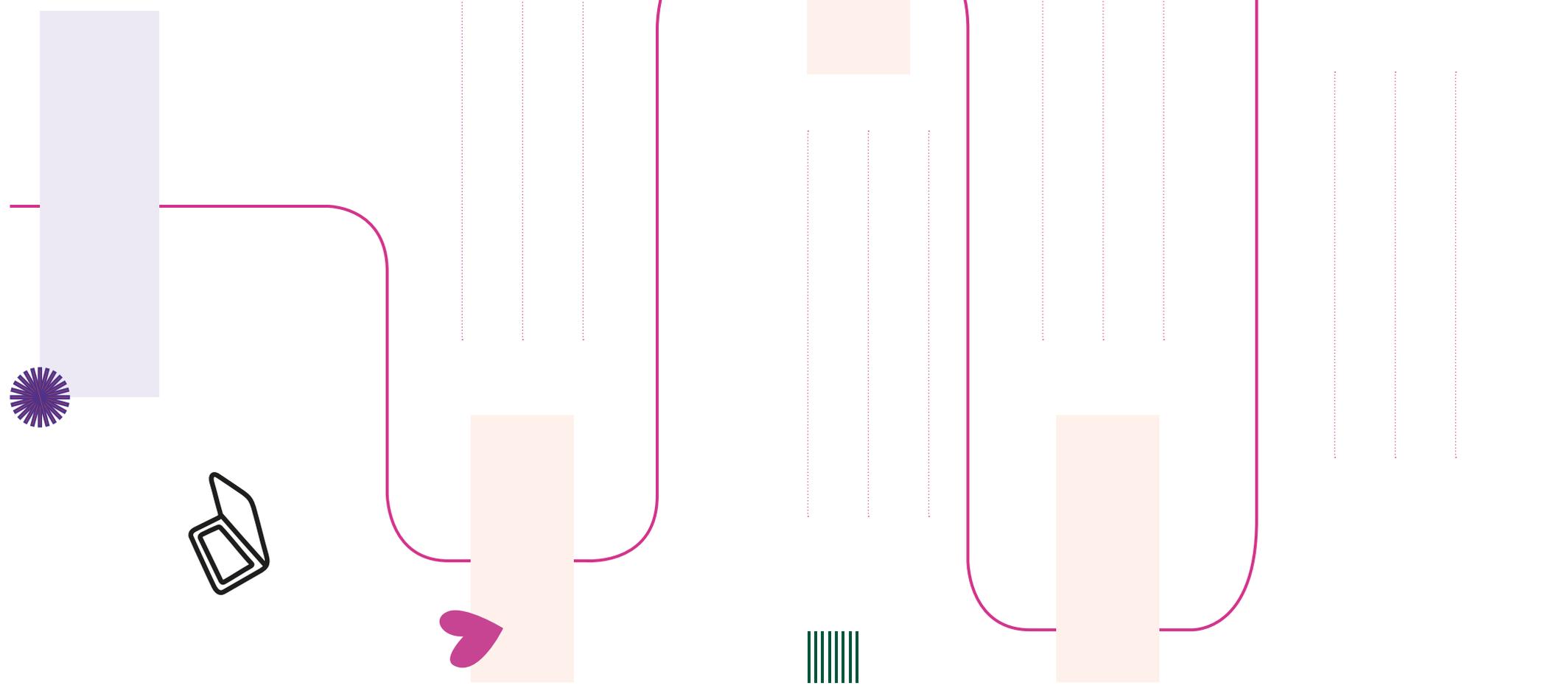


Étape du retour sur soi : prenez le temps pour faire le bilan des nouvelles connaissances et difficultés encore présentes.

À vous de jouer

Avoir une méthode, c'est un appui supplémentaire pour vous aider à rythmer vos accompagnements. Vous pouvez utiliser les 4 étapes citées en page 19 pour créer une séquence dynamique, interactive et ludique. À vous de vous amuser à imaginer un déroulé d'accompagnement selon une question de votre choix qu'une personne pourrait vous poser.

Et parfois, restons réaliste, l'improvisation sera la seule option possible. L'important est de vous sentir à l'aise et de passer un bon moment avec la personne que vous accompagnez 😊



Outil 4

Réorientation : mon petit mémo

Même avec toute votre bonne volonté et vos compétences, vous ne pouvez pas avoir toutes les réponses, et c'est parfaitement normal ! Heureusement, vous êtes entouré d'autres personnes et ressources qui peuvent venir à la rescousse 😊

Complétez les 3 segments au fur et à mesure de vos missions et utilisez-les comme un petit mémo pour mieux orienter les personnes vers les ressources et les services dont elles ont besoin !



S'équiper, se procurer du matériel

Vers quels magasins, acteurs associatifs, lieux de vie puis-je rediriger les personnes pour avoir accès à du matériel ?



Se faire aider et se former au numérique

Vers quels acteurs, lieux de formation, sites en ligne puis-je rediriger les personnes pour apprendre à utiliser les outils numériques, à naviguer sur des sites internet... ?



Sites, services en ligne et applications utiles

Vers quels sites en ligne, applications, services puis-je rediriger les personnes pour faciliter leurs démarches en ligne, l'accès à leurs droits et leur vie au quotidien avec le numérique ?

Ensemble, ne laissons personne perdre le fil !



En cas de besoin,
n'hésitez pas à contacter
l'équipe de Bibliothèques
Sans Frontières sur
[info.buddies@bibliosans
frontieres.be](mailto:info.buddies@bibliosansfrontieres.be)