

Isabelle-Sarah - 24 ans

Operation Officer
chez Pierre Marcolini



PORTRAITS DE BUDDIES !



Bilal - 21 ans

Étudiant en science
informatique à l'ULB

**Environ combien d'accompagnements as-tu fait ?
Combien de personne as-tu accompagné ?**

Isabelle-Sarah - J'ai effectué plusieurs visites à domicile avec la même personne. Au premier contact avec cette personne, nous avons immédiatement tissé un lien très fort. Nous nous sommes beaucoup appréciées, et elle est devenue une amie. Pendant environ deux mois, elle m'a appelée presque chaque semaine.

Bilal - Je pense avoir fait environ 5 permanences où j'ai aidé 7 personnes.

Parle-nous d'un souvenir, d'une anecdote qui t'a marqué pendant ton expérience de Buddies ?

Isabelle-Sarah - La participante que je visitais régulièrement est une personne âgée. Ce qui m'a particulièrement frappée n'était pas tant les problèmes liés aux compétences numériques, mais plutôt une dimension plus profonde. La fracture numérique n'est pas seulement une question de "je ne sais pas utiliser mon téléphone" ou "comment faire un virement". C'est avant tout une question d'évolution.

Lors d'une discussion, la participante m'a confié : « Tu sais, Isabelle-Sarah, le plus difficile ici, c'est qu'avant je pouvais aller à la banque, faire un virement, parler directement avec un banquier pour poser des questions. Maintenant, je dois tout faire moi-même, et c'est ça, le plus difficile. » J'ai trouvé cela très touchant. Je l'ai encouragée à ne pas se sentir mal face à ces changements, mais plutôt à voir cela comme un processus d'adaptation et à croire en sa capacité à y arriver.

Bilal - Je dirais quand j'ai été au Samusocial, j'ai pu prendre conscience de la situation très difficile de certaine personne et de leur force à garder le sourire malgré les difficultés.

Trois mots pour décrire ta mission ?

Isabelle-Sarah - Écoute, patience, chemin.

Bilal - Bienveillance, compréhension et patience.

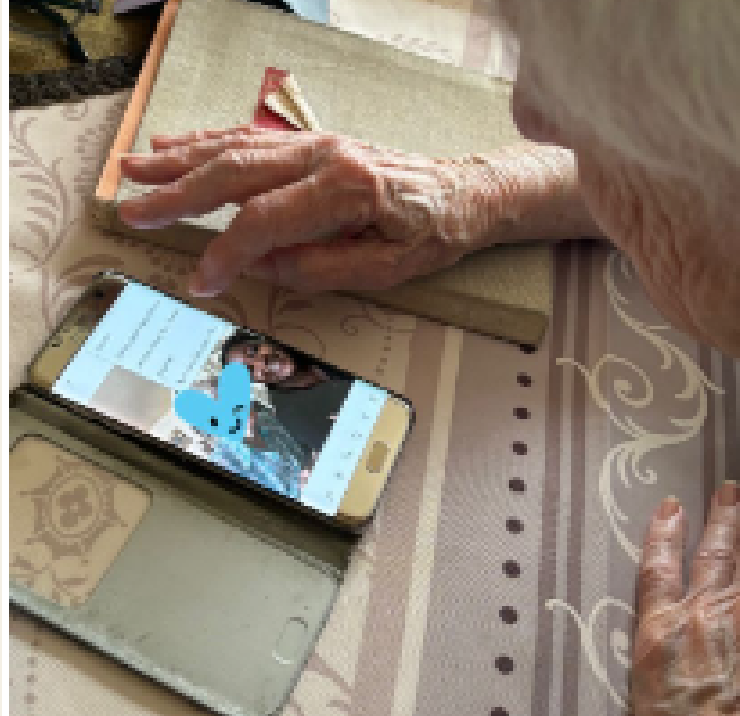
Raconte nous une difficulté que tu as rencontrée et les apprentissages que tu as retenus ?

Isabelle-Sarah - Je n'ai pas réellement rencontré de difficultés majeures, cependant, j'ai dû développer des méthodes pour mieux expliquer les informations à la participante et veiller à ce qu'elle retienne bien ce que je lui expliquais. Par exemple, j'ai créé des fiches techniques détaillant les étapes à suivre pour atteindre un objectif spécifique. En plus de ces fiches, j'ai également organisé des « séances de révision » où nous avons pratiqué ensemble les différentes étapes. Cela a permis de renforcer sa compréhension et sa confiance dans l'utilisation des outils numériques.

Ne sous-estimez jamais l'impact de votre travail. Ce qui peut nous sembler simple dans notre quotidien est en réalité une aide précieuse !

Bilal - L'une de mes plus grandes difficultés a été d'aider une personne à retrouver son mot de passe iCloud, sachant que j'ai toujours utilisé des Android, ce fut un peu une découverte pour moi. Accomplir cela a été très difficile (même en appelant le service technique d'Apple, cela n'a pas pu être fait).

(2) BILAL À DROITE LORS D'UNE PERMANENCE CHEZ DOUCHE FLUX



(1) VISITE À DOMICILE D'ISABELE-SARAH CHEZ UNE DAME ; LEUR PREMIER SELFIE

Si un Digital Buddy était un objet, quel objet serait-il ?

Isabelle-Sarah - Je dirais que nous agissons comme une boussole, car nous aidons réellement les gens à se repérer dans l'univers numérique.

Bilal - Un couteau suisse car même si notre principal objectif c'est l'aide numérique (comme la principale utilité d'un couteau suisse est de couper), nous avons également les bonnes informations pour rediriger et conseiller les personnes vers d'autres domaines qui sauront mieux convenir à leur problématique comme un assistant social ou une réparatrice de téléphone pas cher.

Un mot que vous avez envie de partager aux Digital Buddies ?

Isabelle-Sarah - Ne sous-estimez jamais l'impact de votre travail. Ce qui peut nous sembler simple dans notre quotidien est en réalité une aide précieuse et un savoir que nous partageons avec les autres. J'encourage vivement tous les Digital Buddies à parler de notre projet autour d'eux et à inviter d'autres personnes intéressées à s'y joindre grâce à la formation organisée par Bibliothèques Sans Frontières.

Bilal - Le volontariat Digital Buddy est très bénéfique, il permet de rencontrer et échanger avec beaucoup de personnes, d'en apprendre plus sur le digital, de se rendre compte de certaines problématiques dans notre société. On se sent utile auprès de personnes qui ont besoin d'aide.