

## **La Centrale de Services et Soins à Domicile (CSD) et l'ONG Bibliothèques Sans Frontières allient leurs forces pour développer un nouveau service d'accompagnement numérique à Bruxelles.**

Dans le cadre de son projet *La Brigade Numérique Mobile* et en partenariat avec la Centrale de Services et Soins à Domicile de Bruxelles, l'association Bibliothèques Sans Frontières propose depuis juin 2024 un service dédié aux bruxellois en difficulté avec les outils digitaux. Ils et elles ont la possibilité de faire appel à un accompagnement numérique à domicile gratuit délivré par une équipe de jeunes volontaires motivés : les Digital Buddies.

Un projet rendu possible grâce au soutien de Digilab et l'Union européenne.

### **Une boussole pour guider les citoyens dans un océan du tout-numérique**

Face à la vague du tout numérique, les citoyens belges sont forcés de repenser leur façon de consommer, de communiquer, d'interagir avec les services publics... Beaucoup se sentent submergés et isolés. Selon le baromètre de la Fondation Roi Baudouin<sup>1</sup>, 40% des Belges âgés de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique. Un chiffre supérieur à la moyenne européenne.

Face à la digitalisation croissante de notre société, il est important que les citoyens, en particulier les plus démunis, puissent trouver des repères pour naviguer plus aisément dans cet océan du tout-numérique.

En réaction, Bibliothèques Sans Frontières constitue depuis maintenant 4 ans une communauté de volontaires qui se mettent au service des personnes en situation de fracture numérique. Un réseau sur lequel s'appuie la CSD pour proposer son nouveau service d'accompagnement.

*« Pour moi, mon rôle de Digital Buddy, c'est d'agir comme une boussole. J'ai le sentiment que j'aide réellement les gens à se repérer dans l'univers numérique » - Isabelle-Sarah, Digital Buddy depuis mai 2024*



## **Un service d'accompagnement gratuit en réponse aux problématiques numériques des Bruxellois.**

Le principe de ce nouveau service est simple : toute personne (en situation de perte d'autonomie et ayant des difficultés de déplacement) qui rencontre des difficultés numériques peut contacter la CSD au 02.537.98.66 en précisant son besoin d'accompagnement. Le personnel de Bibliothèques Sans Frontières reprend ensuite contact avec le demandeur pour fixer un rendez-vous (dans les 2 jours ouvrables) entre lui et un Digital Buddy. Le volontaire, formé par BSF, se déplace alors au domicile du bénéficiaire pour l'aider à résoudre sa problématique.

Le demandeur peut faire appel au service gratuitement autant de fois qu'il en a besoin. Le service d'appel téléphonique est actuellement uniquement réservé aux bénéficiaires de la CSD résidant en Région bruxelloise.

Avant leur entrée sur le terrain, les (jeunes) volontaires sont formés par Bibliothèques Sans Frontières. Ils apprennent à trouver leur place en tant qu'accompagnants, à lever les blocages de publics en difficulté numérique et ils explorent les différentes ressources et outils qui faciliteront leurs interventions.



En parallèle, de l'accompagnement à domicile, de nombreuses permanences hebdomadaires sont également ouvertes dans plusieurs lieux partenaires de Bibliothèques Sans Frontières, incluant la CSD mais également DoucheFlux, Cultureghem, la Maison des Femmes de Schaerbeek, le Service Seniors de la commune de Forest, l'espace parents de Laeken, le Restau Club de Bondael et le centre de Harmonie. Lors de ces permanences, les participants ont la possibilité de venir poser leurs questions sur un problème lié au numérique. L'objectif est d'« aller vers » les personnes.

## **Un service pour apprivoiser le numérique et réduire l'isolement.**

La digitalisation quasi-totale des services publics et privés renforce les **discriminations** envers de nombreux citoyens que le numérique place dans des situations de **non-recours aux droits fondamentaux et de dépendance à l'égard des services sociaux et des proches**.

Toujours selon la Fondation Roi Baudouin, les 55 -74 ans sont particulièrement touchés par ce phénomène. **11% n'utilisent pas les outils numériques, 44% sont en situation de fracture et d'après l'INSEE<sup>2</sup>, 27% des 55-74 ans n'ont jamais eu recours à l'e-banking**. Pour cette population, la maîtrise du numérique introduit des situations de stress et rend de plus en plus difficile la connexion aux autres, **rompant le lien social avec les proches et les ami-es**.

*« 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. » - Témoignage d'une bénéficiaire du service*

*« Madame X, chez qui je me rends chaque semaine pour l'aider à utiliser son téléphone, est devenue mon amie, et aujourd'hui, nous avons pris notre premier selfie ensemble avec son téléphone » - Isabelle-Sarah, Digital Buddy depuis mai 2024*

**Pour Stéphane Heymans, directeur de la CSD :** « En nous alliant à l'expertise et aux réseaux de Bibliothèques Sans Frontières, nous participons à **l'amélioration des compétences numériques dans la région de Bruxelles** ; notamment pour les aides familiales qui est un public fragile (33% de nos travailleuses sont en fracture numérique selon une étude interne).

*Pour les personnes en perte d'autonomie, un service qui vient dans les lieux de vie pour résoudre leur souci est un service essentiel pour rompre l'isolement mais aussi pour qu'ils aient accès à leurs droits, à des services publics, à leur banque..."*

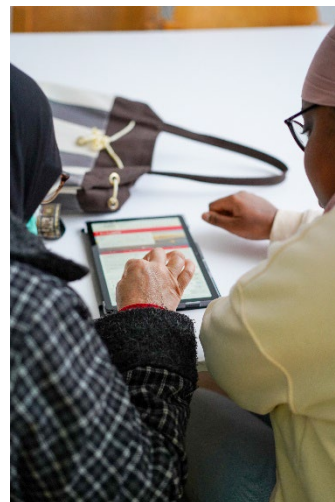
Le réseau de soutien social et local créé par la CSD Bruxelles et BSF Belgique permet ainsi aux aînés de retrouver leur autonomie face au numérique tout en réduisant leur isolement. Ces rencontres entre générations sont un excellent moyen de favoriser le bien-être individuel et collectif, de promouvoir l'idée de solidarité chez les plus jeunes et facilitent l'apprentissage.

*« Ce qu'on ressent le plus dans nos accompagnements c'est que 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 de devoir évoluer dans un monde qui va toujours plus vite. »*

**- Isabelle-Sarah, Digital Buddy depuis mai 2024**

*« Le volontariat Digital Buddy est très bénéfique, il permet de rencontrer et d'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. »*

**- Bilal, Digital Buddy depuis mai 2024**



Après déjà 6 mois de mise en place, la Brigade Numérique Mobile de BSF compte 34 jeunes volontaires âgés de 18 à 30 ans. Plus de 300 personnes ont pu être accompagnées lors de permanences ou d'accompagnements à domicile. A partir de décembre 2024, le service initialement réservé aux bénéficiaires de la CSD Bruxelles sera ouvert à tous résidents de la région de Bruxelles Capital, rencontrant des difficultés à se déplacer ou en perte d'autonomie.

Pour faire appel au service, contactez le 02.537.98.66.

<sup>1</sup> Baromètre de l'inclusion numérique 2024 – Fondation Roi Baudouin - <https://kbs-frb.be/fr/zoom-barometre-de-Inclusion-numerique-2024>.

<sup>2</sup> <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/27-des-personnes-de-60-ans-et-plus-en-situation-d'exclusion-num%C3%A9rique/>

### Informations et ressources pratiques :

- Vous souhaitez rencontrer ou interviewer l'un de nos Digital Buddies ou l'un des responsables du projet ? Vous souhaitez suivre l'une de nos permanences ou une visite à domicile ?  
Contactez :
  - **Maïté Montuir, responsable du projet** : [maite.montuir@bibliosansfrontieres.be](mailto:maite.montuir@bibliosansfrontieres.be), 0460/95.48.06
  - **Stéphane Heymans, responsable de la CSD** : [sheymans@csdbxl.be](mailto:sheymans@csdbxl.be), 0470/04.56.49

### À propos de la Centrale de Soins à Domicile de Bruxelles

La CSD propose, sans interruption dans la région bruxelloise, des solutions coordonnées de soins, d'aides et de services. La CSD fournit des réponses adaptées aux besoins des personnes en perte d'autonomie, dans toutes les dimensions de leur vie et tout au long de cette période. Nous nous considérons comme un acteur essentiel dans le lien entre le bénéficiaire, l'hôpital, la première ligne de soins, le lieu de vie et le quartier. Pour en savoir plus sur les activités de la CSD : <https://csdbxl.be/>

### À propos de Bibliothèques Sans Frontières Belgique (BSF Belgique)

Bibliothèques Sans Frontières est une organisation internationale sans but lucratif qui renforce les capacités des personnes en situation de vulnérabilité en leur facilitant l'accès à l'éducation, à la culture et à l'information. En Belgique, l'ONG vise à réduire les inégalités sociales en créant et en transmettant des outils et des contenus pédagogiques innovants, ainsi qu'en soutenant les acteurs et actrices de terrain ainsi que les citoyens belges par le biais de formations et d'un accompagnement des différents projets développés.

Pour en savoir plus sur les projets de BSF [www.bibliosansfrontieres.be](http://www.bibliosansfrontieres.be).