

EINDVERSLAG

*(Street)Smart - Digitaal empowerment project
voor dak- en thuisloze mensen te Brussel.*

2019-2020



VOORWOORD

Beste Lezer(es),



In dit rapport leest u de opzet en aangepaste methodieken die we hebben uitgewerkt en de resultaten die we hebben bereikt dankzij de steun van het fonds Armoede van de Koning Boudewijn Stichting. Het kan zonder meer worden aangegeven dat we heel wat successen hebben geboekt, en dat we als organisatie een aantal grote stappen hebben gezet om het aanbod van digitale vormingen dat we hebben voor onze doelgroep te verbeteren. Het moet echter ook worden gezegd, en wel meteen in het voorwoord, dat er ook nog heel wat werk in de toekomst ligt. Dak- en thuisloosheid en alle deelproblemen waaronder de digitale kloof, zijn zaken die niet met één project opgelost geraakt. Het is een – jammerlijk genoeg – zeer lang proces. Er is veel ontmoediging, veel uitval. Als organisatie zien we ons geconfronteerd met een aanpak die rekening moet houden met enorm veel hindernissen. Een project rond digitalisering verloopt dan ook niet volgens een ideaal plan van aanpak waar je vertrekt van 0 met een cliënt en verwacht dat je een maand later veel vooruitgang hebt geboekt. Het is een verhaal van vallen en terug opstaan, van leren en opnieuw leren. Een dergelijke aanpak werpt zijn vruchten af, maar het vergt veel energie, tijd en determinatie, zowel van de organisatie als van de doelgroep.

De coronacrisis heeft op zijn manier de noodzaak aan digitale vormingen - maar ook toegang tot digitale middelen - nog eens duizend keer vergroot. In een stil en verlaten Brussel werden onze mensen geconfronteerd met gesloten deuren en een complete ontoegankelijkheid van digitale tools. De enige - en we overdrijven niet - deur die open stond en hen toegang gaf (en instructie betreffende hoe het te gebruiken) tot internet, tot tekstverwerkers, tot email, maar ook tot facebook, youtube en andere digitale zaken, dat was de deur van Hobo. En dat kan ons wel tot eer strekken, feit blijft dat het een trieste realiteit is dat dit zo is in een wereld waar bijna niets nog zonder digitale component is. Stel u de wanhoop voor die de persoon had die zijn technische werkloosheid niet kon regelen, of de woeide van de man die geen bankkaart meer had en een online afspraak moest maken bij zijn bank. Stel u de persoon voor die hoognodig een woning nodig had, maar niet meer kon zoeken. De voorbeelden zijn legio.

De coronacrisis is echter maar een verscherping, een nog duidelijker zichtbaar maken van een lancune die reeds aanwezig was voordien en nog steeds aanwezig is nu. Dit project heeft ons in staat gesteld om de (eerste) stappen in de digitale wereld te begeleiden van 59 mensen. Dat is zonder de mensen die we gezien hebben in de coronacrisis (we hebben niet evengoed kunnen registreren in die periode, een schatting geeft ons gemiddeld 15 à 20 mensen die hiervan gebruik hebben gemaakt per openingsdag en 122 verschillende mensen over 19 openingsdagen.) maar ook zonder de mensen die we niet hebben kunnen begeleiden omwille van Covid 19. Door Corona hebben we immers 4 geplande ateliers niet kunnen laten doorgaan. En dat is een jammere zaak...

Desalniettemin kunnen we zeggen dat dit project enorm waardevol was, zeker voor corona toesloeg, en ook tijdens covid omdat het ons dankzij de tablets (gemakkelijk te desinfecteren en te reinigen) in staat heeft gesteld om er ook voor onze doelgroep te zijn tijdens deze moeilijke periode. En dat is wat we op Hobo nu eenmaal willen bereiken: de noden van onze doelgroep tegemoet komen, in goede en in kwade tijden. Volgens mij hebben we dat met dit project absoluut bereikt.

29/06/2020

Daan Vinck

Directeur Hobo vzw

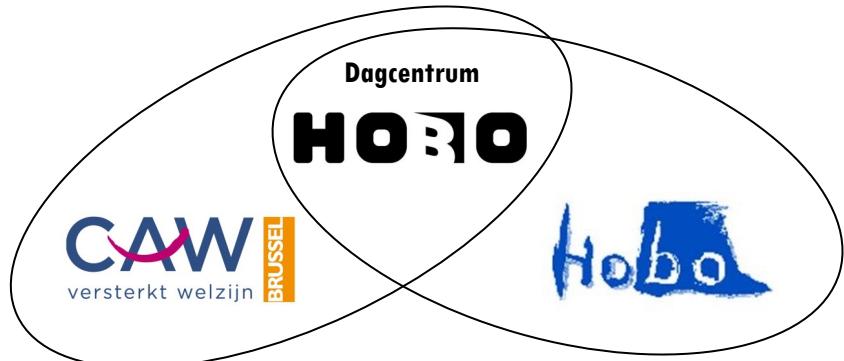
INHOUDSTAFEL

Voorwoord	1
I. Hobo; een introductie	4—13
1. Methodiek	4
2. Doelstellingen	5
3. Hobo; Activering op vier domeinen	6
4. Doelgroep	8
4.1. Beschrijving Doelgroep	
4.2. Cliëntanalyse (met betrekking tot digitale skills)	
5. Opbouw projecten	10
6. Partnerorganisaties 2019-2020	12
<i>Met detail welke actief betrokken waren bij dit project</i>	
II. Project (Street)Smart en Hobo	14—41
1. Historiek digitale luik Hobo	14
2. Realisaties in het kader van (Street)Smart	
2.1 Teamline (Street)Smart @ Hobo	16
2.2. Globale statistieken project (Street)Smart	18
2.3. Digital empowerment: de ateliers (Street)Smart	20
3. Globale evaluatie project (Street)Smart	38
4. Enkele reacties van partners	40
Nawoord	42

*Dit verslag is—gegeven de tweetalige
natuur van onze werking en onze
doelgroep—geschreven in afwisselend
Frans en Nederlands.*

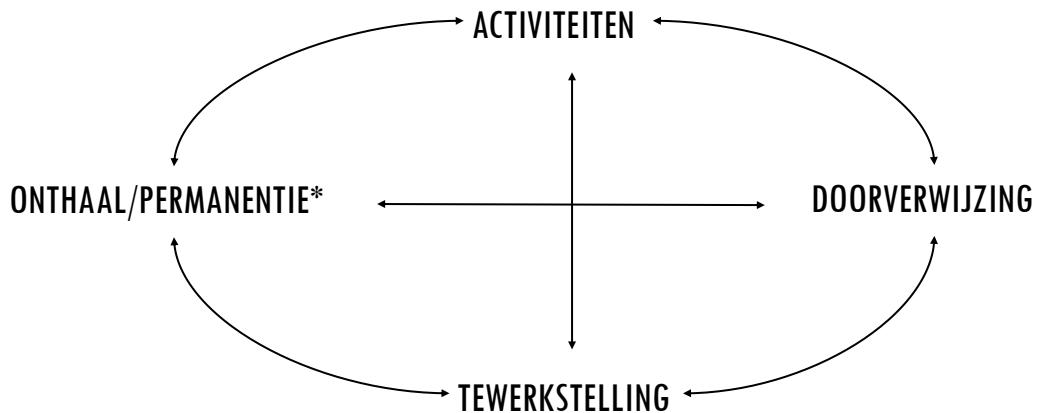
I. Hobo; een introductie

Hobo is een dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen in Brussel. Wij werken rond vier pijlers: trajectbegeleiding van werkzoekenden, organiseren van activiteiten, doorverwijzing van cliënten en sensibilisering. Het dagcentrum Hobo is een samenwerking tussen CAW Brussel vzw en Hobo vzw.



1. Methodiek

De algemene methodiek van Hobo steunt vooral op zijn **integrale en drempelverlagende aanpak**. De thuisloze wordt als persoon in zijn geheel beschouwd. Een laagdrempelige aanpak vermindert de obstakels om deel te nemen op of buiten Hobo, zodat we eenvoudig en snel de persoon kunnen laten participeren. Op Hobo vertrekken we steeds vanuit de sterktes van de persoon om waar mogelijk een activeringstraject op te starten, op professioneel, sociaal of welzijnsvlak. Dankzij de wisselwerking tussen de verschillende eerder genoemde pijlers van Hobo oefenen we op verschillende levensdomeinen in overleg met de persoon invloed uit en brengen we **samen met de thuisloze persoon** verandering teweeg.



* Onthaal/permanentie: op elk moment van de dag staat een collega van Hobo ter beschikking voor de doelgroep en andere organisaties. Deze beschikbaarheid of permanentie is het eerste aanspreekpunt voor eenieder die Hobo contacteert of frequenteert.

2. DOELSTELLINGEN

Het grootste streefdoel van de werking is om specifieke competenties van thuisloze mensen te versterken:

- Maatschappelijke participatie en re-integratie,
- Zelfwaarde en zelfvertrouwen,
- Uitbouwen van een netwerk en isolement doorbreken
- Zelfstandigheid bevorderen

Om dit te realiseren wil Hobo als organisatie

- I. Werkzoekenden coachen bij het zoeken naar werk of opleiding
- II. Zinvolle dagactiviteiten aanbieden op verschillende levensdomeinen
- III. Sterke samenwerkingsverbanden uitbouwen als ondersteuning van de eigen werking en als doorverwijsmogelijkheid
- IV. Sensibiliseren van specifieke groepen (jongeren, studenten, burgers,...), organisaties en overheden



4/12/19 Deelnemers aan het atelier voor De schutting, Puerto en ARA

SAMENWERKINGEN

Als belangrijke speler in de Brusselse thuislozensector wil Hobo zijn werking verankeren in een breed netwerk van samenwerkingen. Deze vormen bij wijze van spreken het skelet van de werking. Onmisbaar voor Hobo voor het bereiken van bovenstaande doelgroep zijn de partnerorganisaties waarmee we samenwerkingen op maat aangaan. Daarnaast zijn we overtuigd dat thuislozenzorg enkel **goed** gerealiseerd kan worden als zij geïntegreerd te werk gaat. Partnerschap, uitwisseling en samenwerking met andere actoren binnen en buiten de thuislozensector zijn daarom strikt noodzakelijk. Hobo zet hier dan ook intensief op in. Verderop (p.6&7) treft u een lijst aan van de organisaties binnen de dak- en thuisloze sector waar we actief mee samenwerken. **Ook specifiek voor het project '(Street)Smart: Digitale empowermentsp**roject voor dak- en thuisloze mensen te Brussel' waren deze samenwerkingen van cruciaal belang. Meer hierover kan u lezen verderop in dit verslag.

3. Hobo; Activering op vier domeinen

Hobo zet in op 4 pijlers: Tewerkstelling, activiteiten, doorverwijzing en sensibilisering. Dit houdt in dat Hobo thuislozen begeleidt in hun zoektocht naar werk, een stevig vrijetijsaanbod voorziet, mensen informeert en accuraat doorverwijsd en het nut van waarom we dit alles doen kenbaar maakt, zowel naar andere actoren in de sector als naar scholen, overheden en dergelijke meer. Deze 4 pijlers zijn geen op zichzelf staande entiteiten maar zijn in de dagelijkse praktijk met elkaar verweven. Zo kan iemand die voor tewerkstelling komt ook deelnemen aan onze initiaties Frans en/of Nederlands om toch die tweede taal machtig te worden – veelal een eerste stap richting tewerkstelling. Tijdens de diverse internetmomenten kan het CV bijgewerkt worden of kunnen de werkzoekenden jobsites raadplegen. Ook de mensen die we via de Paspartoe of Article 27 willen doorverwijzen naar het Brusselse culturele aanbod kunnen op onze internetmomenten op zoek gaan naar bv. een theaterstuk of een tentoonstelling.

I. Tewerkstelling

Door een individuele begeleiding zet Hobo zijn doelgroep **op weg naar op-leiding en/of werk**. Hobo bereikt deze mensen op verschillende manieren: via sociaal werkers van thuislozenorganisaties, via permanenties in de onthaalcentra, via het wekelijke Jobatelier van maandagnamiddag op Hobo en via Hobomedewerkers. Samen zoeken we een job, een geschikte (voor-)opleiding, taalcursus of lees- en schrijfcursus. We maken gebruik bij het zoeken naar vacatures van het NPW (het Actiris Netwerk van Partners voor Werk). We helpen hen met het opstellen van een sollicitatiebrief en CV of helpen hen een dagbesteding of vrijwilligerswerk te vinden. Deze activiteiten brengen structuur in hun leven en de sociale contacten die eruit voortvloeien zijn erg belangrijk. Van maandag tot en met vrijdag kunnen deze mensen komen op afspraak bij één van onze vier trajectbegeleiders. Deze afspraken kunnen vastgelegd worden tijdens de wekelijkse permanenties in de verscheidene thuislozenorganisaties, telefonisch of bij Hobo zelf.

Binnen dit luik begeleiden we ongeveer 120 personen op jaarbasis.

II. Activiteiten

Het activiteitengamma is opgedeeld in de volgende **13 categorieën**: Creatief, Cultuur, Evenementen, Families, Gezondheid en hygiëne, Initiaties, Ontmoeting, Socio-artistieke werking, Socio-sportieve werking, Sport, Toegang tot internet en computer, Vrouwenwerking en het Winteropvang project.

Deze activiteiten dienen te voldoen aan de doelstellingen gebaseerd zijn op de sleutelcompetenties opgesteld door de OESO. Elke begeleider heeft de hoofdverantwoordelijkheid over zijn eigen activiteiten waarvan het verloop, bijzonderheden,... op de tweewekelijkse teamvergadering gebriefd worden. Deze activiteiten vinden plaats van maandag tot vrijdag. Op regelmatige basis gaan er eveneens 's avonds en in het weekend activiteiten door. Hobo informeert over zijn activiteiten door middel van een tweewekelijkse kalender die verspreid wordt binnen de partnerorganisaties. Elke Hobomedewerker bezoekt op regelmatige basis de lidorganisaties waarvan hij de contactpersoon is om de kalender te duiden en affiches op te hangen.

III. Doorverwijzing

Doorheen de week staat Hobo klaar om iedereen die langskomt met een vraag juist te **informeren of gericht door te verwijzen** naar een dienst of organisatie die deze persoon kan verder helpen. Sinds 2013 biedt Hobo een doorverwijzingsatelier aan: 'Atelier Duizendpoot'. Dit atelier sluit nauw aan bij het jobatelier maar dan veeleer om thuislozen toe te leiden naar vrijwilligerswerk, een sportclub, cultuur, ...

IV. Sensibilisering

Het gros van zijn tijd besteedt Hobo aan de drie bovenvermelde pijlers; het 'doen'. Echter, niet alleen het 'doen' is belangrijk, ook het 'waarom' ervan. Daarom investeert Hobo eveneens in het spreken voor bijvoorbeeld scholen en overheden. We tonen aan waarom, naast tewerkstelling en doorverwijzing, een zinvolle vrijtijsbesteding aanbieden aan thuisloze mensen noodzakelijk is. Tevens biedt Hobo de mogelijkheid aan stagiaires om stage te lopen en aan vrijwilligers om een maatschappelijk engagement aan te gaan.



09/12/19 De vrouwen van opvanghuis Home du pré gaan de slag met de tablets.. Kinderen doen ook mee.
(Want dat is ook een realiteit: opvang vinden voor de kinderen terwijl de mama's een vorming volgen,
vormt vaak een probleem.

4. Doelgroep

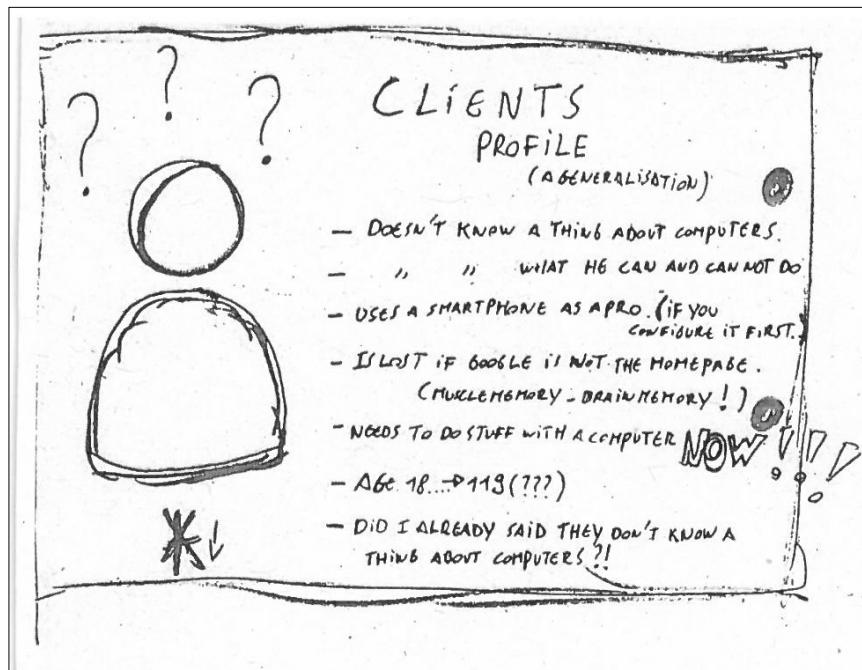
4.1 Beschrijving doelgroep

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk omschrijft thuisloze mensen als "personen die door financieel-economische, sociale en/of psychologische oorzaken en omstandigheden niet in staat zijn een dak of thuis te verwerven of te behouden." Thuisloosheid is dus meer een **proces van ontankering** dan een statisch gegeven: het resulteert uit allerlei gebeurtenissen, of het wegvalLEN van steunfiguren, of het niet voldoen aan sommige basisbehoeften.

Dat wil tevens zeggen dat het hier niet gaat om een homogene groep met een eenduidig profiel. Tot onze doelgroep behoort de dakloze persoon die op straat slaapt of in de urgente nachtopvang, maar ook de persoon die een plaats heeft verkregen in een onthaalhuis. Ook mensen die in een begeleide woonstructuur zijn ondergebracht, zijn welkom op Hobo, alsook mensen die na hun periode in een onthaalhuis een studio of appartement hebben gevonden en nog maar net (opnieuw) van een stabiele woonsituatie genieten, mensen die dagcentra frequenteren,...

Aangezien thuisloosheid een problematiek is die zich situeert op **verschillende levensdomeinen**, eerder een proces dan een feitelijk gegeven, kan niet verwacht worden dat deze problemen allemaal op korte termijn aangepakt kunnen worden. Het is vaak een proces van vallen en opstaan. Hobo is in dit hele proces aanwezig als een partner, een luisterend oor, een plaats van herbronnen voor de thuisloze persoon. Wij stellen binnen de werking van het dagcentrum verschillende basisbehoeftes centraal die onmisbaar zijn voor een humaan leven, zoals "een sociaal netwerk, een deelname aan de samenleving, (...) goed onderwijs, een inkomen, een evenwichtige dagplanning, een gezonde leefomgeving, een goede gezondheid".

4.2 CLIENTANALYSE (met betrekking tot digitale skills)



- Belangrijk om aan te geven is dat we hebben over een groep van mensen met veel potentieel, maar ook veel hindernissen. Op digitaal niveau merken we dat er veel lancunes zijn, maar dat ze hebben geleerd om hier zeer pragmatisch om te gaan. Een voorbeeld is het feit dat iemand min of meer gebruik kan maken van internet, maar compleet verloren is als google niet als startpagina is ingesteld op het systeem waar hij mee werkt. Maar als google de startpagina is, is de persoon quasi autonoom!

- Het pragmatische aspect aan hun gebruik van digitale technologie is iets waar we zeer hard rond werken op Hobo. Het zijn geen mensen (vaak toch niet) die computers willen gebruiken omdat ze nieuwsgierig of leergierig zijn. Toch zeker niet in het begin. Het gaat vooral om mensen die computers/tabletten/Smartphones MOETEN gebruiken en de korste weg nemen om ermee te leren omgaan. Vaak wil dit zeggen dat ze paden me-

moriseren (ik klik eerst hierop en dan daarop) zonder begrip te hebben. Dat is een zeer functioneel leren, waar we op Hobo niet omheen kunnen, en dat gezien de situatie van onze mensen vaak ook de enige (eerste) optie is. We proberen op Hobo echter te vertrekken vanuit wat ze al kunnen, om hen dan te laten begrijpen wat ze reeds kunnen, om vervolgens de lancunes in die kennis op te vullen. Daarom ook het belang dat we hechten in de opzet van dit project aan vraagverheldering (what do I want to do?) en zelfevaluatie (what can I do?). We plaatsen ons op die manier volledig binnen de **andragogie**, minder binnen de pedagogie.

- Het kan vanzelfsprekend lijken, maar leren is niet eenvoudig. Veel van de mensen die bij ons over de vloer komen, hebben nooit of nauwelijks geleerd om te leren. Dat wil zeggen dat we aandacht moeten besteden aan het leeraspect ook. We moeten herhaaldelijk herhalen om een 'reset' te voorkomen: we merken dat veel van de dingen die we ze op een bepaald moment in tijd hebben leren beheersen, nadien snel 'ontleert' geraakt als we er niet op inzetten. Ook dit is een aspect dat we opnemen in de uitbouw van het project hieronder.
- Visualisatie is alles voor onze mensen. Het heeft geen zin om af te komen met tekstgebaseerde cursussen. Onze mensen lezen het niet of nauwelijks. Video's, het gesproken woord, praktische hands-on oefeningen in real-time, dat werkt wel. Binnen ons aanbod en de opzet van onze instrumenten gaan we daar zeer concreet en pragmatisch mee van start.
- Er is een relationele band nodig tussen leraar en leerling. In de hulpverlening wordt vaak gesproken van een vertrouwensband. Ook binnen ons aanbod dat stricto sensus geen hulpverleningsaanbod is, is die vertrouwensband belangrijk. We hebben het over een doelgroep die op verschillende niveau's ondersteund moet worden, aangemoedigd en gemotiveerd. De mensen komen soms voor de leraar, en blijven dan voor de lessen. Het is op die manier dat we vooruitgang boeken met onze mensen. Door hen te waarderen in hun persoon en hen te tonen dat ze het WEL kunnen leren, dat ze een uitdaging WEL kunnen aangaan.



Deelnemers aan het atelier in Samu Social Petit Rempart kijken aandachtig naar het scherm. .

5. Opbouw projecten Hobo



24/11/2019 deelnemers aan het atelier in Lhiving

Elk project en elke activiteit die op Hobo wordt ondernomen bestaat uit de volgende drie kernelementen, fasen. Ze zijn onontbeerlijk om de doelgroep die we bereiken op een juiste manier te kunnen bijstaan.

Toeleiding of ‘Hoe krijgen we ze bij ons?’

IDe mensen die naar Hobo komen worden geconfronteerd met enorm veel problemen. Het is niet eenvoudig om in een dergelijke sfeer energie te vinden om in te zetten op domeinen die enkel indirect effect zullen hebben op hun situatie. Niet omdat de mensen zelf hier geen verlangen naar hebben, maar omdat de dagelijkse urgente van het overleven vaak de overhand neemt. De methodiek van Hobo specialiseert zich dan ook in haar aanklampende manier van werken. Het volstaat niet ons aanbod bekend te maken, we moeten actief de mensen gaan opzoeken, de activiteit zo uitwerken dat zij zoveel als kan elke mogelijke drempel wegneemt. Hiervoor moeten we in gesprek gaan met de mensen, hen persoonlijk aanspreken. De partners die Hobo heeft binnen de dak- en thuislozensector (volgende pagina) spelen hierin een belangrijke rol. Voor ons zijn het vindplaatsen waar we regelmatig contact met hebben en geregeld over de vloer komen om de mensen in te lichten en te motiveren tot bij ons te komen.

Deze aanklampende manier van werken heeft reeds in het verleden zijn succes bewezen en is onontbeerlijk om de doelgroep te bereiken. Het aspect toeleiding is daarenboven niet alleen voor een activiteit/project belangrijk, maar ook tijdens het project of de activiteit. Het is niet voldoende eenmaal een thuisloze persoon te motiveren en te overtuigen te komen. Vaak is het nodig om geregeld contact op te nemen zodat de persoon blijft komen. Een dergelijke aanpak is tijdsrovend, maar blijkt de enige manier te zijn om onze doelgroep vast te houden.

Activiteit of ‘hoe zorgen we dat ze kunnen doen wat ze willen doen?’

II Het aanbod van Hobo moet laagdrempelig en op maat zijn van de doelgroep. Dat wil zeggen dat we waar mogelijk ingrijpen om de obstakels die mensen van onze doelgroep weerhouden te participeren weg te werken. Voor een sportactiviteit wil dit zeggen dat we bijvoorbeeld uitrusting ter beschikking hebben liggen. Een belangrijke notie van Hobo is dat we een zo kwalitatief mogelijk aanbod willen doen. Het is immers niet omdat onze mensen in precaire situaties leven, dat zij geen recht hebben op een kwaliteitsvol programma. Zo goed en zo kwaad als dat kan, proberen we de vaak conflictueuze ambiguïteit van het laagdrempelige en flexibele enerzijds en de ambitie van een kwalitatief hoogstaand aanbod op te vangen. Het is onze trots dat we hier ook vaak in slagen.

Een activiteit bij Hobo is nooit een activiteit an-sich. Het is vaak middel en doel tegelijkertijd. Enerzijds vertrekken we vanuit het principe dat mensen recht hebben op vrije tijd, sport, vorming en dergelijke meer. Dat is ingeschreven als dusdanig in de rechten van de mens. Dat zij KUNNEN meedoen, is dus op zich reeds een prestatie. Anderzijds is de activiteit steeds een middel om een hele reeks van intrinsieke zaken te realiseren. Veel van onze mensen zijn bijvoorbeeld sterk geïsoleerd en hebben moeite met evenwichtige relaties, vriendschappen op te bouwen. Onze activiteiten geven hen de mogelijkheid om in contact te treden met anderen vanuit een gelijkwaardigheid, het delen van eenzelfde interesse, Dit wil zeggen dat we als organisatie voor meer oog moet hebben dan slechts een goede activiteit aan te bieden. Het netwerkopbouwende, sociale element is immers minstens zo belangrijk.

Als je vertrekt vanuit een empowerende en emancipatorische instelling en je iemand de kans wilt geven om bijvoorbeeld te leren werken met een computer, dan verschuift dit het karakter van je cursus. Je wil immers dat de persoon zich sterker voelt nadien, zelfzekerder, zichzelf meer in waarde acht. Dat de persoon gewonnen heeft aan zelfredzaamheid.

Tot slot is het belangrijk om te benadrukken dat Hobo, ongeacht dat we hoofdzakelijk activiteiten organiseren, zich klaar en duidelijk situeert binnen de dak- en thuislozensector. Dit wil zeggen dat mensen vaak een heleboel problemen hebben waarvan ze vaak niet weten wat ze ermee moeten aanvangen. De activiteit is vaak de eerste plek waar dergelijke vragen naar boven komen. Het is onze taak om op dat moment zo goed als dat kan de persoon verder te helpen.

Doorverwijzing of ‘hoe krijgen we ze ergens anders?’

III Het is niet de bedoeling van Hobo om een eindstation te zijn. Onze situering binnen de dak- en thuislozensector in acht genomen, moet het steeds onze ambitie zijn om mensen (opnieuw) te laten deelnemen aan de reguliere maatschappij. Vaak is Hobo een tussenoplossing, een plaats waar mensen verlangens levend houden tijdens een moeilijk moment in hun leven. Onze activiteiten zijn dan ook gericht op een tijdelijke oplossing te voorzien voor de onmogelijkheid van onze doelgroep om elders hetzelfde te doen.

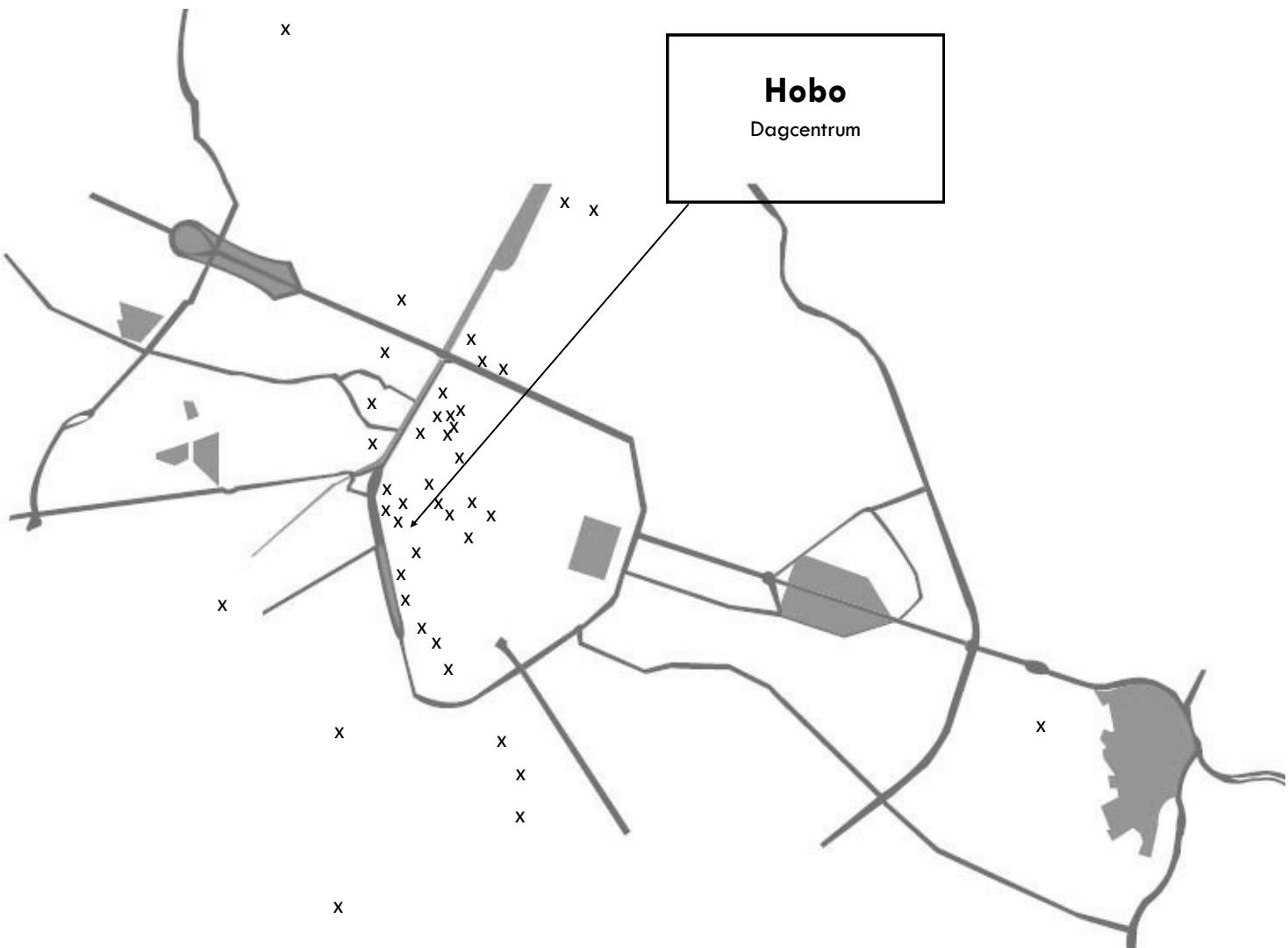
Dit wil zeggen dat we tijdens onze activiteiten steeds oog moeten hebben voor het erna. Hoe zorgen we dat onze mensen ergens anders naartoe kunnen gaan? Het bijhouden van een doorverwijskaart en het opzetten van samenwerkingen met actoren binnen het reguliere systeem zijn hier zeer belangrijk.

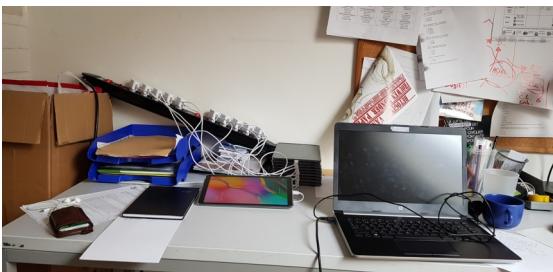
Een goede doorverwijzing organiseren voor onze mensen is ver van een vanzelfsprekendheid. Doorverwijsmogelijkheden zijn vaak schaars, en zelfs het meest toegankelijke aanbod toch nog te hoogdrempelig. Desalniettemin blijft het een prioriteit om als organisatie hier sterk op in te zetten.

6. PARTNERORGANISATIES 2019-2020

Met elk van onze partnerorganisaties gaan we een **samenwerking aan op maat**. Deze wordt vastgelegd in een engagementsverklaring die we jaarlijks evalueren. Hierin wordt beschreven hoe we de samenwerking organiseren en wie (zowel vanuit Hobo als vanuit de partnerorganisatie) als contactpersoon zal optreden. Er wordt gekozen of de contactpersoon van Hobo kan langsgaan tijdens een team- of bewonersvergadering, het eetmoment of een ander informeel moment om Hobo kenbaar te maken. De lidorganisatie kan ook vragen dat een trajectbegeleider of polyvalent medewerker langskomt om meer informatie te geven rond een specifieke activiteit / atelier. Ons uiteindelijke doel is de cliënten zo vertrouwd mogelijk maken met Hobo.

Om ons aanbod kenbaar te maken bij de partnerorganisaties sturen wij om de twee weken onze activiteitenkalender door via mail. De contactpersoon in de organisatie zorgt ervoor dat de kalender besproken of opgehangen wordt in zijn/haar werking.





De tablets laden op bij een partner, en op de deur hangen de eigen gemaakte affiches om de ateliers aan te kondigen.

Atelier Smart @pigment



1. **Accueil Montfort:** onthaalhuis voor vrouwen
2. **Aprèstoe:** begeleid wonen voor ex-opendeur, ex-talita
3. **Ariane** centrum voor dringend onthaal
4. **(Consigne) Article 23:** dagcentrum voor daklozen
5. **Bij ons - Chez Nous:** inloophuis voor jongvolwassen daklozen
6. **Camelia – Link Brussel:** emancipatiehuis
7. **CAW Brussel – Albatros:** onthaalhuis voor mannen, vrouwen en gezinnen
8. **CAW Brussel – De Schutting:** centrum beschut wonen, straathoek werk
9. **CAW Brussel Onthaal**
 - Onthaal Noord
 - Onthaal Brussel Centrum
 - Onthaal Molenbeek (Welkom)
 - Wegwijzer (Onthaal Anderlecht): sociale dienst
10. **CAW Brussel – Leger des Heils 'De Foyer': opvangcentrum voor mannen**
11. **CAW Brussel – Outreach:** begeleiding van mensen in een crisissituatie
12. **CAW Brussel – Puerto:** centrum begeleid wonen
13. **CAW Brussel – Vrienden van het Huizeke:** transit-onthaalhuis voor mannen
14. **CAW Brussel – Woonbegeleiding:** onthaalhuis voor jongeren, Opvang van
15. **Diogenes:** straathoekwerk
16. **Doucheflux:** dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen
17. **'t Eilandje - L'ilôt "Bruxelles" (mannen):** onthaalhuis voor mannen
18. **'t Eilandje - L'ilôt "le 160" (vrouwen):** onthaalhuis voor vrouwen
19. **'t Eilandje – L'ilot "le Clos":** dagcentrum
20. **Escale:** opvangcentrum voor vrouwen en kinderen.
21. **Educateurs de rue Ixelles:** straathoekwerk Elsene
22. **Fami-Home:** huisvestingsproject voor daklozen
23. **Haard en vrede:** onthaalhuis voor grote gezinnen
24. **Hoeksteen:** nachtopvang – Asile de nuit Pierre d'Angle
25. **Home Baudouin:** onthaalhuis voor mannen
26. **Home Victor Du Pré:** onthaalhuis voor vrouwen met kinderen
27. **Huis van Vrede:** opvangtehuis voor mannen en vrouwen
28. **Jamais Sans Toit:** dagcentrum voor dak-en thuisloze mensen
29. **LAMA ASBL:** medisch-sociaal centrum voor toxicomanen
30. **Leger des Heils – Foyer George Motte:** opvangcentrum voor mannen
31. **Leger des Heils – Foyer Selah :** onthaalhuis voor mannen, vrouwen en kinderen
32. **LHIVing:** begeleiding van (thuisloze) personen met chronische aandoening (HIV,...)
33. **Maison de la mère et de l'enfant:** onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen
34. **Maison rue Verte:** onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen (NIEUW 2017)
35. **Médecins du monde**
36. **La M.A.S.S.: opvangcentrum voor gemarginaliseerde druggebruikers**
37. **Nasci vzw:** dienstencentrum voor het kind
38. **Open Deur : onthaalhuis voor vrouwen en kinderen**
39. **PAG-ASA:** onthaalhuis en ambulante begeleiding voor slachtoffers van mensenhandel
40. **Les Petits Riens – maison d'accueil:** opvanghuis voor daklozen
41. **Les Petits Riens – Un Toit à Soi:** dienst nabegleiding
42. **Pigment-Meeting:** vereniging waar armen het woord nemen
43. **Le Relais:** onthaalhuis voor vrouwen, mannen en gezinnen
44. **La Source - La Rive:** opvangcentrum voor daklozen
45. **Straatverplegers - Infirmiers de rue:** medische zorgen op straat voor daklozen
46. **Samu Social—Petit rempart: urgente opvang voor dakloze mensen te Brussel**
47. **Talita:** onthaaltehuis voor vrouwen en kinderen
48. **Transit:** onthaal en opvang druggebruikers
49. **ARA:** vereniging waar armen het woord nemen

Legende:

Organisaties waar (street)Smart ateliers zijn doorgegaan.

Geannuleerde ateliers omwille van Covid 19

II. Project (Street)Smart en Hobo

1. Historiek digitale luik Hobo

Het is belangrijk dat dak- en thuisloosheid niet gezien wordt als enkel een woonproblematiek. Het is vaak een samengaan van verschillende problemen op verschillende levensdomeinen die leiden tot dak- en thuisloosheid. Het is dan ook belangrijk voor de dak- en thuislozensector dat er op AL de verschillende levensdomeinen gewerkt wordt. Een aspect in het leven van mensen dat meer en meer aan belangrijkheid wint, is het virtuele en digitale domein. Vanuit Hobo, met zijn methodiek en aanpak die gericht is op het versterken van mensen, konden we niet anders dan hier op inzetten. Voor onze mensen, die zich vaak bevinden aan de zijlijn van de maatschappij, is het niet beschikken over digitale vaardigheden een factor meer die hun positie verzwakt en hen isolateert van de wereld. Het is dus onontbeerlijk om in een integrale aanpak van dak- en thuisloosheid ook het werken aan die digitale vaardigheden op te nemen. Deze positie had Hobo reeds menige jaren geleden en wint elk jaar aan belang.

Digitale technologie is immers sterker vertegenwoordigd dan ooit. Ook als je dak- of thuisloos bent, heb je een computer nodig... om werk te zoeken bijvoorbeeld, of een woning. Om je een zoveelste uitstap naar de gemeente te besparen en een document gewoon online aan te vragen. 'Gewoon' is dat echter niet voor dak- en thuisloze mensen. Vaak zijn de meest essentiële digitale vaardigheden maar matig aanwezig, of zelfs helemaal niet. In de loop der jaren is het aandeel activiteiten gerelateerd aan PC-gebruik en internet op Hobo sterk toegenomen. Sinds enkele jaren organiseren we wekelijks een computerinitiatie (1,5u/week) en een jobatelier (2u/week). Daarnaast stellen we onze computers in de lesruimte twee namiddagen per week ter beschikking voor het vrij gebruik van internet.

We streven op Hobo naar een aanpak die zo kwaliteitsvol als mogelijk is. Dit wil zeggen dat we in de afgelopen jaren met verschillende projecten ons digitale luik hebben verbeterd. We proberen steeds intern ons aanbod bij te schaven en zetten blijvend in op zorgen dat ons aanbod laagdrempelig en op maat is. We doen dit tijdens onze computermomenten, maar even goed ervoor en erna en tijdens andere activiteiten. Ook in het project "Begeleiding van Specifieke Doelgroepen", een partnership met Actiris, is het zelfstandig leren werken met de computer en het gericht gebruik van internet een aandachtspunt. De werkzoekenden uit dit project worden in contact gebracht met het aanbod van het dagcentrum of doorverwezen naar andere opleidingsinitiatieven in Brussel.

Daarnaast leggen we natuurlijk ook ons oor te luister bij anderen in en buiten de sector. Een aantal projecten in het verleden hebben ons sterk geholpen bij de uitbouw van ons digitale luik. De onderstaande projecten en samenwerkingen hebben een grote invloed gehad op het digitale luik van Hobo.

2014: het pilootproject "Media-W" vanuit CAW Brussel (2014) heeft ons nieuwe inzichten gegeven over het veilig en bewust om gaan met internet. Uit dit project zijn korte modules (15-minuten vormingen) voortgekomen die naast het preventieve luik ook sterk inzetten op specifieke toepassingen zoals het gebruik van sociale media, routeplanners, Gmail,... Hobo start eveneens in 2014 een samenwerking met Maks vzw uit Anderlecht. Deze organisatie is een pionier in het Brusselse werkveld van de digitale inclusie en geeft ondersteuning bij onze wekelijkse computerinitiatie. Mensen die naar de initiatie bij Hobo komen en inten siever les willen volgen, worden doorverwezen naar de meer gespecialiseerde modules die Maks aanbiedt.

2017: Hobo start een samenwerking met Brusselleer, Centrum voor Basiseducatie. Zij organiseerden voor onze doelgroep en in onze lokalen een korte lessenreeks (3u/week) over "ICT naar/op het werk".

2018: DBSF—Digital Belgium Skills Fund—stelt ons in staat om voor het eerst in de geschiedenis van Hobo iemand voltijds te zetten op het digital empowermentsproject van Hobo. Het zes maanden durende project legt een stevige basis voor de toekomst. Het stelt ons in staat om materiaal aan te kopen, maar vooral ook om te experimenteren met werkvormen. Dit project legde de noodzakelijke funderingen voor het huidige project (street)Smart.

Uit onze bevindingen van het DBSF-project in 2018 hielden we twee conclusies over die aan de wieg staan van het project (street)Smart. Ten eerste werden de **mobiele ateliers** die we tijdens dat project hadden opgezet met enorm veel enthousiasme onthaald in de dak- en thuisloze sector. Zowel partners als cliënten waardeerden deze werkvorm enorm. We beslisten dus om deze te herhalen. Ten tweede kwamen we tot de vaststelling dat onze doelgroep bij noodzaak computer inruilt voor **smartphone en tablet**. Niet alleen goedkoper, mobiel en meer multifunctioneel, de opzet van een smartphone en een tablet is gezien hun software beter aangepast aan intuïtief gebruik. De 'click and play'modaliteiten van deze twee toestellen veronderstellen geen uitgebreide voorkennis. Onze doelgroep gebruikt deze dus vaak als computervervangers. Mails worden verstuurd per Smartphone, werk en woning worden gezocht op tablet en telefoon etc. We besloten dat we in de toekomst hierop moesten inspelen.

Op basis van deze twee conclusies baseerden we de conceptnota voor het project (Street)Smart dat uiteindelijk dankzij de steun van het fonds Armoede van de koning Boudewijn stichting gerealiseerd kon worden. De resultaten en verwezenlijkingen van dit project kunt u aantreffen op de volgende pagina's.



DANIEL CIANCIO
Projectverantwoordelijke (Street)Smart
100% project

Daniel staat in voor de uitbouw van het digitale luik van Hobo. Hij organiseert, bereidt voor en geeft de verschillende computerateliers aangekondigd in de projectuitbouw. Met zijn ervaring in het geven van vormingen en zijn jarenlange expertise in de opzet en uitbouw van projecten is hij de geknipte persoon.



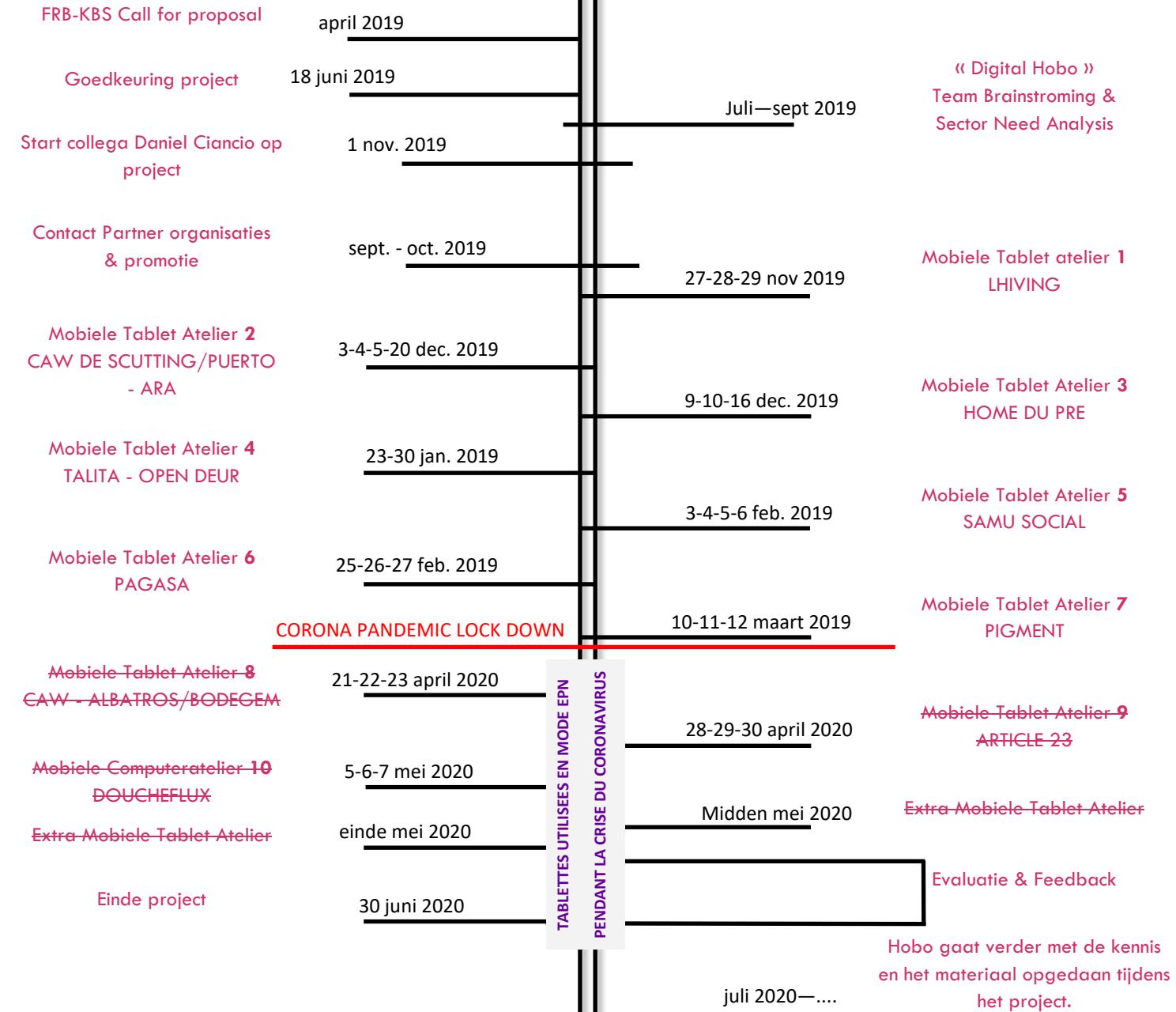
DAAN VINCK
Directeur Hobo
10% project

Daan staat in voor de administratieve, personeel gerelateerde en financiële taken gelinkt aan het project. Daarnaast zit hij ook geregd samen met de andere projectmedewerkers om samen na te denken over de visie, missie en inhoud van het project.

2. Realisaties in het kader “(Street)Smart”

2.1 Timeline Project @ Hobo

Een overzicht van de belangrijkste data voor het project.



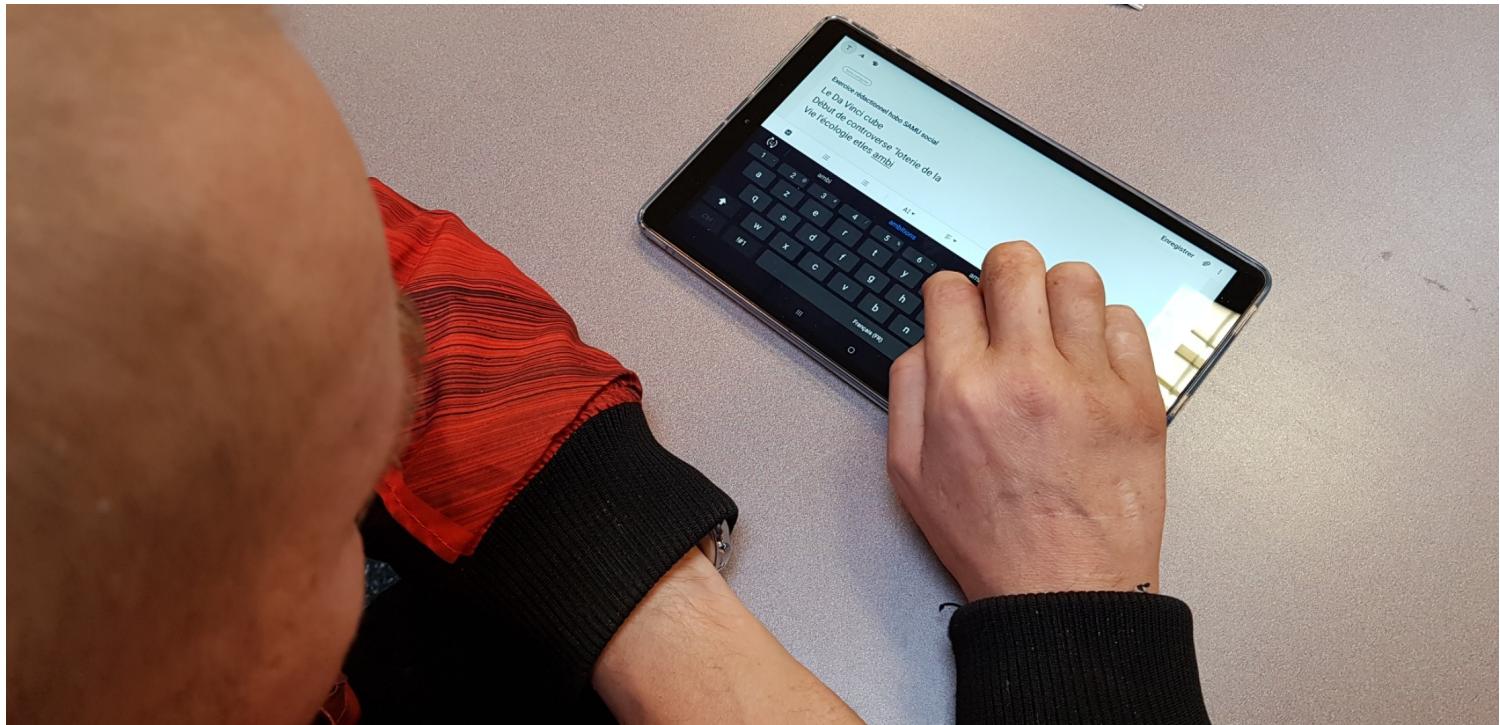
Uitleg bij timeline - Corona

Voor de uitbraak van corona hadden we net ons zevende atelier gerealiseerd. Er stonden er nog 4 op het programma die door de algemene lockdown geannuleerd zijn geweest. Dat was een zeer spijtige zaak, zeker omdat het vastleggen van deze ateliers gezien hun verscheidenheid en opbouw niet eenvoudig was.

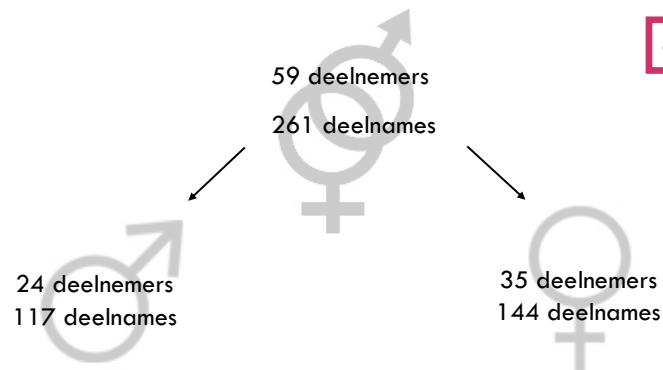
Tijdens de lockdown hebben we met Hob echter niet stilgezeten. We hebben natuurlijk al onze groepsactiviteiten - waaronder het vormingsluik - moeten stilleggen, maar we hebben ons dagcentrum na 1 dag sluiting opnieuw geopend met in acht neming van alle mogelijke voorzorgsmaatregelen die we konden bedenken. Een grote groep van onze doelgroep kon immers nergens heen en had bijstand nodig.

Vanaf de eerste week hoorden we ook de nood die er was aan toegang tot (en hulp bij) digitale middelen. In de eerste maand hebben we hier niet veel mee kunnen doen. Het was al een hele omschakeling om te doen wat we deden, en dat zeven dagen per week. Het liet ons echter niet onaangeroerd. Een partnerschap met de Beursschouwburg bleek een oplossing voor ons probleem. Door de geweldige infrastructuur van de Beursschouwburg konden we vanaf begin april een digitale ruimte ter beschikking stellen. Het was toen de ENIGE plaats waar onze doelgroep naar toe kon om gebruik te kunnen maken van digitale instrumenten. De tablets die dit project ons hadden opgebracht, bewezen meteen hun nut. Door het feit dat zij veel gemakkelijker en veiliger zijn dan computers met toetsenborden etc (veel gemakkelijker te desinfecteren!) konden we ze ter beschikking stellen van de doelgroep. Onze registratie van deze periode is niet geheel correct (het was destijs geen prioriteit), maar we telden de eerste 19 dagen ongeveer 792 deelnames van een uur, gerealiseerd door ongeveer 122 verschillende personen. Het bleek broodnodig en enorm nuttig!

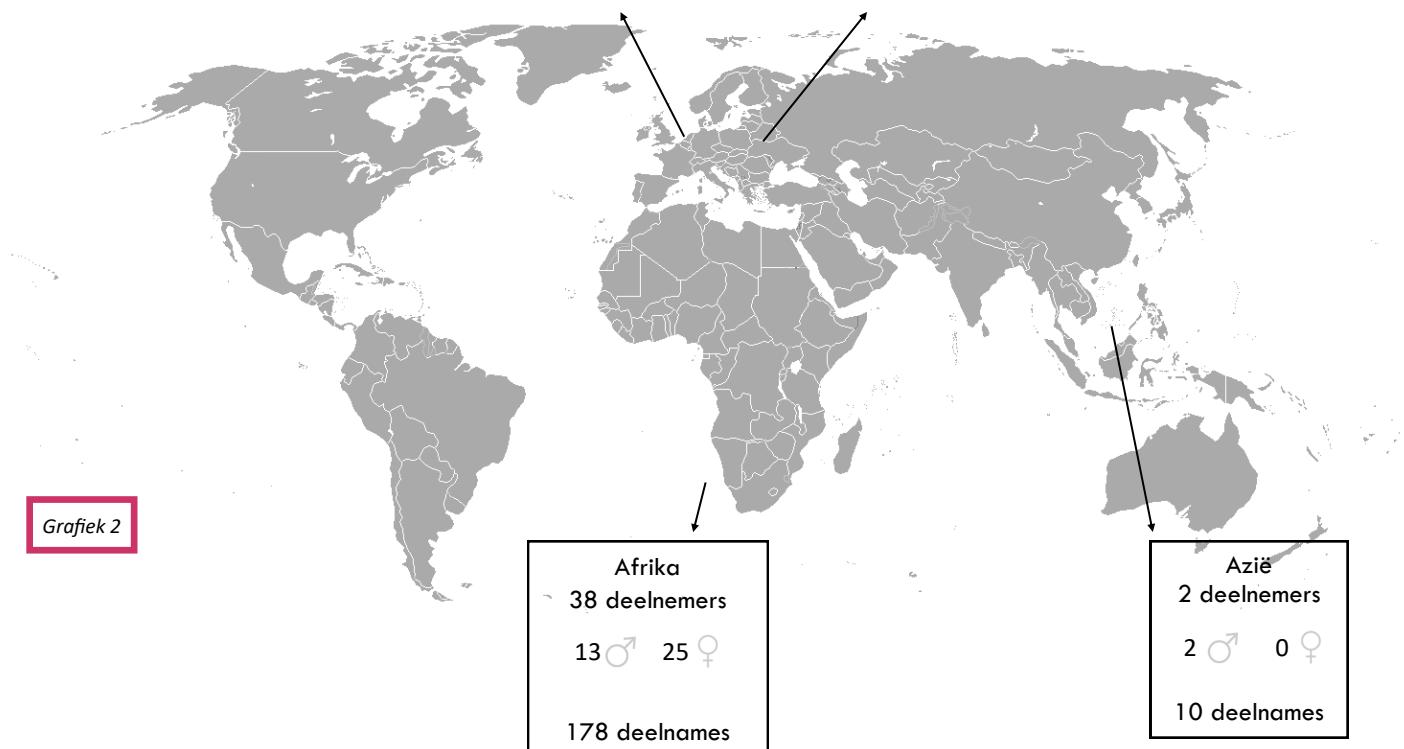
Gebruik van dactiel toetsenbord door een deelnemer in Samu Social



2.2. Globale statistieken project (Street)Smart

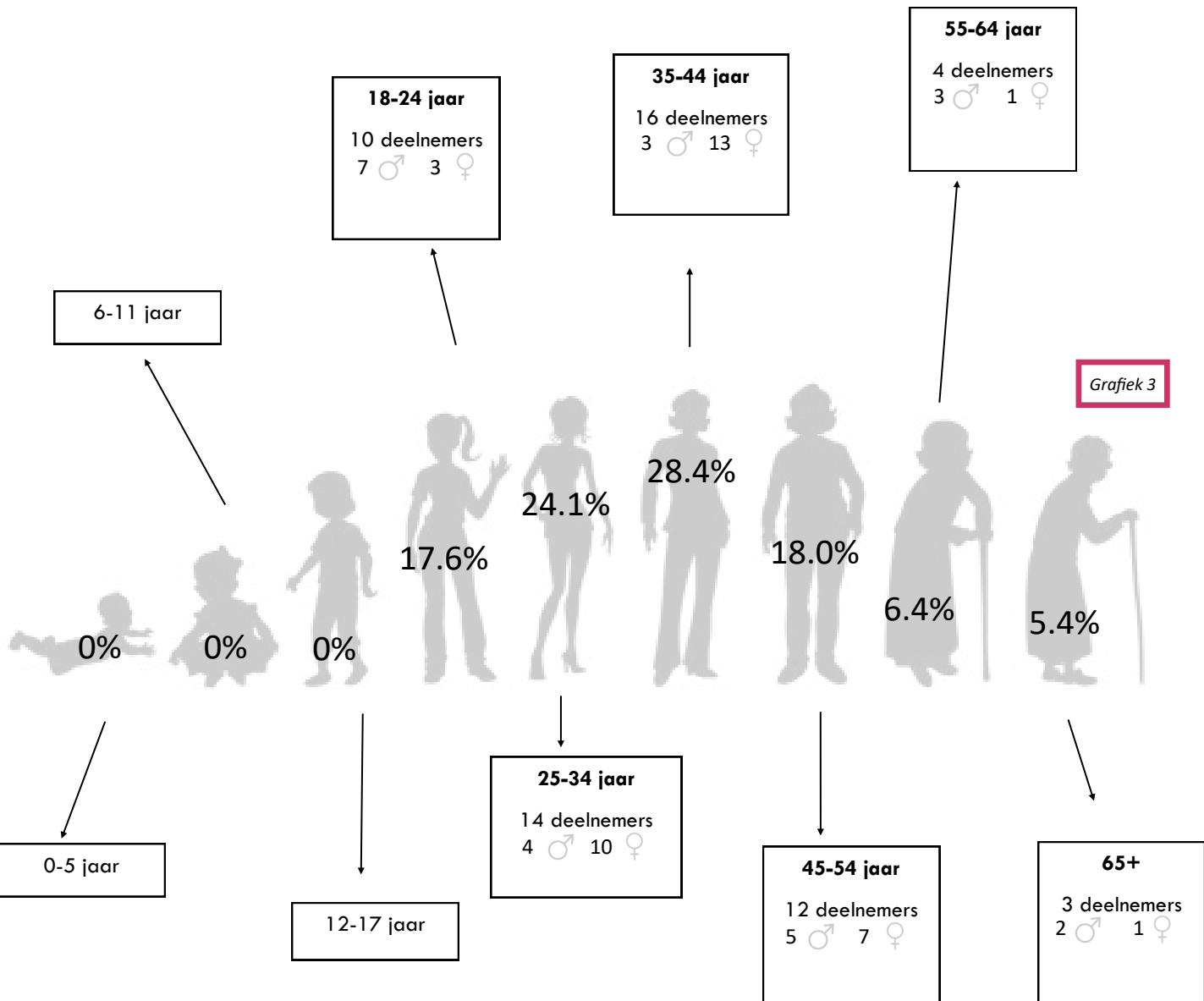


GEOGRAFISCHE SPREIDING



NOoit TE OUD (OF TE JONG) OM NAAR HOBO TE KOMEN: DEELNEMERS EN HUN LEEFTIJD

Percentage op basis van deelnemers



2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Opbouw van dit verslag

We hebben gekozen om in dit verslag per uitgevoerd atelier enkele basisgegevens weer te geven van de organisatie(s) waarmee we hebben samengewerkt voor de realisatie ervan, alsook enkele basisstatistieken van de deelnemers. Op die manier creëert dit wat context voor de verschillende (sub)doelgroepen die we hebben bereikt met dit project. Deze informatie vindt u onder de volgende titel per atelier:

Atelier Hobo #?/7 - TAB SMART @ ORGANISATIE

Partenaire Contact

Een kort verslag vormt het middenstuk van de verslaggeving per atelier. In dit verslag kan u onze bevindingen aantreffen omtrent de uitvoer, sfeer, samenstelling van de groep enzoverder. Het geeft een accuraat beeld van elk van deze ateliers in hun verscheidenheid en toont in welke mate elk atelier in zekere zin uniek is: aangepast aan de organisatie waar zij doorgaat, op maat van de bereikte doelgroep. Deze informatie vindt u onder volgende titel:

Atelier Hobo #?/7 TAB SMART @ ORGANISATIE

Description

Een swot-analyse per atelier (zie voorbeeld hieronder) sluit elke individueel verslag af. Deze swot-analyses werden beloofd in de projectoproep en geven aan Hobo de mogelijkheid om toekomstige ateliers te plannen in deze organisaties, maar ook om er algemene conclusies uit te trekken betreffende de werkform, de methodieken en uitgeprobeerde technieken. Voor ons is het een schat van informatie die ons in staat stelt om in de toekomst nog beter rekening te houden met de particulariteiten van elke (sub)doelgroep en organisatie.

Atelier Hobo #?/7 - TAB  SMART @ ORGANISATIE	
ANALYSE SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Wat is er sterk aan dit atelier in deze organisatie, met deze doelgroep?	Welke mogelijkheden biedt deze organisatie / eze doelgroep?
RISQUES	
Waar moeten we rekening mee houden bij de uitvoer van dit type atelier in deze organisatie / met deze doelgroep?	Welke moeilijk te overwinnen barrières zijn er in deze organisatie / met deze doelgroep?

Communicatie & Attesten

Elk atelier werd voorafgegaan aan een gesprek met de partnerorganisatie om de (specifieke) noden van de doelgroep beter te begrijpen. Op basis daarvan werd een ontwerp opgesteld van een lessenpakket op maat van de organisatie en de doelgroep. Vervolgens werd afgesproken hoe er het best 'reclame' werd gemaakt voor de activiteit. In sommige gevallen betekende dit dat de projectmedewerker eerst eens langsging bij de organisatie om te spreken met de mensen zelf. Dit steld ons in staat om beter te begrijpen wat zij nodig hadden. Een affiche werd opgemaakt met de specifieke cursusinhoud. (hieronder een voorbeeld). Deze werd omhoog gehangen in de organisatie. Vervolgens maakten de collega's van de partnerorganisatie actief reclame en motiveerden zij hun bewoners / cliënten om deel te nemen. Specifieke aandacht ging naar het betrekken van de mensen die het minst gebruik wisten te maken van tablets en smartphones. De affiche ging steeds gepaard met een inschrijvingsblad.

Op het einde van het atelier werd steeds een terugroepmoment georganiseerd waarop attesten werden uitgereikt met de verworven en geleerde vaardigheden. Deze werden steeds specifiek opgesteld voor elk individu persoonlijk. Dit attest werd als zeer waardevol beschouwd door de deelnemers. Hieronder eveneens een voorbeeld.

ATELIER TABLETTE / SMARTPHONE ANDROID au SAMU Social « Petit Rempart »

TAB SMART



On ?	SAMU Social - 5 rue du Petit Rempart - 1000 Brussels
Quand ?	MARDI 21 JANVIER 2020 9H30 à 16H00 avec pause de midi. MERCREDI 22 JANVIER 2020 9H30 à 16H00 avec pause de midi. JEUDI 23 JANVIER 2020 9H30 à 16H00 avec pause de midi.
Avec qui ?	Avec unanimateur-formateur en informatique de HOBØ asbl, Centre de jour pour personnes âgées à Bruxelles
Durée ?	Module complet de 3 jours. Gratuit.
Qui contacter ?	10 places disponibles. Inscription pour les 3 jours nécessaires.

samusocial
.brussels

Fondation
Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

HOBØ
multicentre centre de jour pour personnes âgées

ATTESTATION DE PARTICIPATION

Dans le cadre du projet Street Smart financé par le fonds « Lutte contre la pauvreté » de la Fondation Roi Baudouin, nous attestons que :

M _____ a participé à « TAB SMART », un atelier d'informatique de base animé par Hobo asbl et organisé pour PAG-ASA asbl à Bruxelles, aux dates suivantes :

- Mardi 25 février 2020
- Mercredi 26 février 2020
- Jeudi 27 février 2020

L'objectif de cette formation est de proposer aux personnes en situation de précarité d'apprendre à exploiter les ressources d'une Tablette ou d'un Smartphone afin de lutter efficacement contre la fracture numérique, et de leur permettre de devenir rapidement et durablement autonomes lors de l'utilisation quotidienne des technologies de l'information et de la communication.

L'atelier a proposé une formation pratique à l'utilisation de l'environnement Android, à la rédaction de textes, à la gestion des fichiers images et textes, à l'utilisation de Gmail et des outils Google

Fait à Bruxelles, le 27 février 2020.

Marc Purnotte
Responsable de la maison d'accueil
PAG-ASA asbl

Daniel Ciancio
Responsable de projet
Hobo asbl

PAG ASA

Roi Baudouin Foundation
Working together for a better society

HOBØ
multicentre centre de jour pour personnes âgées

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ Lhiving

Atelier Hobo #1/7 - TAB  SMART @ LHIVING asbl	
Partenaire	Contact
Lhiving offre de l'aide psychosociale aux personnes ainsi qu'à leurs familles) atteintes du vih ou une autre maladie chronique grave, qui se trouvent dans une situation défavorisée.	Asbl Lhiving Rue du Pôle 2 1210 Saint Josse ten Noode T 02 201 14 19 info@lhiving.be www.lhiving.be
Dates	Lieu
27-28-29 novembre 2019	Espace 51, 51 rue Thiéfry à Schaerbeek. Lhiving ne disposant pas de grand local permettant la tenue de sessions de formation, nous avons décidé de réserver un local distinct de Lhiving.
Durée	
3 jours consécutifs toute la journée 9h30-16h00.	
Participants	Participations
8 au total : 1H, 7F. 13% H, 87% F. Age moyen : 51,1 ans	Total 36x, hommes 6x, femmes 30x.
Pays d'origine des participants	
Congo (3), Rwanda (2), Côte d'Ivoire (1), Togo (1), Guinée Conakry (1)	

Atelier Hobo #1/7 - TAB SMART @ LHIVING asbl

ANALYSE SWOT

FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Démystifier les TIC auprès de personnes particulièrement isolées qui sont en difficulté dans leur vie quotidienne. Cohésion du groupe propice à l'entraide entre participants.	Aider les travailleurs sociaux à mieux prendre en charge les suivis administratifs des participants grâce à leur autonomie digitale

Description

Première expérience pour Hobo d'atelier mobile intensif tablette-smartphone Android et premier atelier digital pour Lihving. Cet atelier vise à permettre aux usagers de Lhiving d'apprendre à utiliser efficacement smartphone et tablettes fonctionnant sous Android. Une adaptation à l'iPhone et ses fonctions vocales a été nécessaire pour une personne éprouvant des grandes difficultés avec le langage écrit.

Grâce au projet StreetSmart financé par la Fondation Roi Baudouin les usagers de Lhiving ont pu bénéficier de nouveaux apprentissages afin de mieux exploiter leur smartphone.

Les 2 premières journées ont été consacrées à la découverte l'environnement Android, de sa richesse et sa profondeur. Avec de nombreuses répétitions des "gestes" de base (tap, swipe, ...).

Les participants ont tous un smartphone mais ignoraient tous qu'à part la possibilité de téléphoner smartphone et tablette fonctionnent de la même façon.

Beaucoup n'utilisent que quelques pourcents des possibilités de leur smartphone.

C'était très intéressant pour eux de comparer la tablette avec leur smartphone. Les participants ont été encouragés à chercher des applications équivalentes et à refaire les exercices sur leur smartphone personnel.

Nous avons utilisé des app simples au début. Calculatrice, l'Horloge, Calendrier. Puis nous avons utilisé des applis liées à leur expérience avec Photo et la Galerie pour introduire le concept de fichier et de dossier, et l'édition d'image pour ajouter des commentaires sur les photos ou modifier les afin d'améliorer la qualité (redimensionnement, contraste, effets artistiques...).

Très fun, mais quelques réticences de certains qui n'aiment pas être pris en photos ce qui n'est pas trop grave car une des consignes en fin de journée est d'apprendre à nettoyer complètement la Galerie pour introduire le concept de « vie privée » dans un monde digital.

La seconde journée (5 participants) était consacrée la rédaction de texte avec Note et ses fonctions de mise en forme/page.

La troisième journée (7 participants), était consacrée à explorer internet et les sites d'information, Gmaps, Wikipedia, Stib (très demandé), Google translate...

Vu le niveau de départ en connaissances digitales du groupe, et compte tenu du fait que Lhiving m'a demandé de m'occuper du repas de midi à l'extérieur, nous avons manqué d'un peu de temps pour pleinement exploiter Gmail et Google Drive avec les personnes les plus avancées de ce groupe. Le lien est fait avec Hobo et les participants pourront venir pratiquer à Hobo.

La directrice de Lhiving n'a pas hésité à me demander à réitérer l'expérience soit avec le même groupe, soit avec d'autre personnes.

ANALYSE SWOT

RISQUES

FAIBLESSES

Possibilité de décrochage pour des personnes plus âgées ou plus faible en fin de journée à cause de la fatigue.

Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit.

Repas organisés en extérieur limitant le temps d'activité.
Grande différence de niveau TIC entre les participants limitant parfois les échanges entre personnes (3 personnes) moins collaboratives.
Apprentissages réduits pour les personnes illettrées (2 personnes).

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ ARA, DeSchutting & Puerto

Atelier Hobo #2/7 TAB SMART @ ARA asbl - @ CAW De Schutting - @ CAW Puerto	
Partenaires	Contact
<p>ARA propose des activités à des personnes sans-abri ou en situation de précarité. Elle anime notamment un groupe de parole où les personnes pauvres peuvent s'exprimer et faire valoir leurs revendications auprès du monde politique.</p> <p>De Schutting et Puerto sont deux centres de jour du réseau du CAW Brussel qui aident les personnes sans-abri (célibataires, couples, avec ou sans enfant). Travail de rue et gestion de projets d'habitat accompagné avec comme objectif l'autonomie des personnes.</p>	<p>ARA asbl Place de Ninove, 10 1000 BRUXELLES T. 02 512 54 34 vwawn.ara@hotmail.com www.studiocaricole.org/</p> <p>CAW De Schutting Place de Ninove, 10 1000 BRUXELLES T. 02 486 45 07 deschutting@cawbrussel.be www.caw.be/</p> <p>CAW Puerto Rue du Marché aux Porcs, 23 1000 BRUXELLES 02 486 45 31 puerto@cawbrussel.be www.caw.be/</p>
Dates	Lieu
3 - 4 - 5 - 20 décembre 2019	Puerto - Salle Polyvalente au 1 ^{er} étage De Schutting - Salle de réunion
Durée	
4 jours : 3 jours consécutifs + 1 jour. Toute la journée 9h30-16h30.	
Participants	Participations
14 au total : 9H, 5F. 64,3% H, 35,7% F. Age moyen : 42,9 ans	Total 56x, hommes 32x, femmes 24x.
Pays d'origine des participants	
Belgique (6), Cameroun (1), Congo (1), Espagne (1), Liberia (1), Guinée (1), Maroc (1), Niger (1), Sénégal (1).	

Description

Le premier jour, l'atelier pour ces 3 organisations s'est déroulé au calme à Puerto, exceptionnellement fermé au public en raison de la grève des personnels du secteur social. Cependant nous avons eu l'autorisation de maintenir l'atelier afin de ne pas décevoir notre public qui s'était mobilisé pour l'occasion. Bien installé dans l'espace ouvert au premier étage avec l'aide de la responsable. Nous avons commencé après une courte présentation de Hobo, nous avons fait 3 tours de table (présentation, centres d'intérêt et usage antérieur de l'informatique et d'Android).

Les participants possèdent pratiquement tous un smartphone mais utilisent très peu d'autres fonctions que les communications via GSM, SMS, Viber, WhatsApp, Messenger, ou encore l'appareil photo.

Le groupe est très hétérogène avec des participants qui progressent bien mais lentement à l'aide de très nombreuses répétitions. Au niveau de la terminologie, beaucoup confondent ou ignorent les mots-clés du lexique informatique. Appli, internet, fichiers, dossier, email,... Ce qui prouve que posséder un dispositif Android n'est, pour notre public, pas toujours synonyme de maîtrise de leur smartphone ou de leur tablette. Cependant, tous ont conscience de leur besoin de combler cette fracture et à y investir du temps.

Chaque recoin d'Android qu'ils découvrent les réjouissent et certains poussent même des cris de joie, de soulagement quand ils trouvent par eux-mêmes des fonctionnalités "cachées" dans leur smartphone. L'ambiance est agréable, la majorité des participants sont très motivés et il y a bonne dynamique de groupe.

Beaucoup de participants passent du temps à transposer de la tablette vers leur smartphone ce qui est un gage de continuité et de durabilité des compétences développées.

Grâce au responsable de ARA, Nous avons mangé, lavé et rangé la vaisselle tous ensemble ce qui a permis de bien "souder" le groupe pour la suite de l'atelier.

Le 2ème jour et le 3ème jour l'atelier se sont déroulés à De Schutting. Nous étions installés dans la salle de réunion au 1er étage dans environnement calme en favorable à l'apprentissage sans distraction.

De Schutting a offert le repas à tous les participants de l'atelier grâce à l'intervention de la responsable de De Schutting.

Pour l'essentiel des thèmes abordés il y a beaucoup d'inertie et les matières initialement prévues ne seront pas toutes vues. Le temps manque et il faut se concentrer prioritairement sur ceux qui sont les moins à l'aise avec le digital. Paradoxalement, mais ce n'est pas étonnant, ce sont les plus avancés qui me sollicitent le plus, souvent avec des questions techniques personnelles très gourmandes en temps ! Avec le responsable de ARA et les participants de son groupe de parole, nous avons programmé une 4ème journée à De Schutting exclusivement dédiée à Facebook qui a été riche d'enseignements notamment sur les aspects de vie privée sur les réseaux sociaux. Afin de respecter l'anonymat des participants, les 10 tablettes ont toutes été configurées avec des identités génériques et nous n'avons pas échangé de photos de participants. Toutefois, certains participants ont appliqué immédiatement les notions vues en créant un nouveau profil sur leur smartphone et ont pu communiquer rapidement entre eux et aussi avec des personnes extérieures. Il semble qu'avec le passage du premier seuil « réseau social » Facebook, le groupe de parole ARA est outillé pour créer une petite communauté. Il ne reste plus qu'à pratiquer après l'atelier, ce qui est aussi un défi car Facebook tend à multiplier l'information de manière virale.

Ce deuxième atelier est plus abouti que le premier avec un public mieux disposé aux apprentissages. Il répond aussi aux besoins spécifiques.

Hobo continue d'ajuster la méthodologie afin de mieux atteindre nos objectifs avec les ateliers à venir.

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier Hobo #2/7 - TAB SMART @ ARA asbl - @ CAW De Schutting - @ CAW Puerto
ANALYSE SWOT

FORCES	OPPORTUNITES
Espaces de formation conviviaux propices aux apprentissages. Démystifier les TIC auprès de personnes isolées qui sont en difficulté dans leur vie quotidienne. Repas organisés en interne offre plus de temps pour l'activité.	Créer une communauté avec les réseaux sociaux. Développer une méthodologie spécifique pour l'animation d'ateliers « réseaux sociaux ».
RISQUES	FAIBLESSES
Décrochage pour des personnes plus âgées ou plus faible en fin de journée à cause de la fatigue. Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit.	Grande différence de niveau TIC entre les participants limitant parfois les échanges entre personnes (pour 3 personnes) moins collaboratives. Apprentissages réduits pour les personnes illettrées (pour 2 personnes).



4/12/19 Deelnemers aan het atelier voor De schutting, Puerto en ARA

Atelier @ Home Du Pré

Atelier Hobo #3/7 - TAB  SMART @ Home Du Pré	
Partenaire	Contact
Le Home Victor Du Pré est une maison d'accueil et logement de transit pour femmes en difficulté avec ou sans enfants.	Home Victor Du Pré - Œuvre de l'Hospitalité asbl Rue des Charpentiers 5 1000 Bruxelles T. 02 512 42 37 hdp-direction@homedupre.be www.oeuvrehospitalite.jimdofree.com
Dates	Lieu
9 – 10 – 16 décembre 2019	Home Victor Du Pré - Salle de séjour/repas
Durée	
2 jours consécutifs + 1 jour. Toute la journée 10h00-15h30.	
Participants	Participations
11 au total : 0H, 11F. 0% H, 100% F. Age moyen : 34,2 ans	Total 45x, hommes 0x, femmes 45x.
Pays d'origine des participants	
Maroc (5), Belgique (3), Algérie (1), Gabon (1), Niger (1)	

Atelier Hobo #3/7 - TAB  SMART @ Home Du Pré	
ANALYSE SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Repas organisés en interne offre plus de temps pour l'activité.	Maitriser son dispositif Android pour protéger ses enfants avec une application de contrôle parental
RISQUES	FAIBLESSES
Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit.	Grande différence de niveau TIC entre les participants limitant parfois les échanges entre personnes (3 personnes) moins collaboratives. Apprentissages réduits pour les personnes illettrées (2 personnes)

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Description

Belle opportunité de permettre à des femmes en situation familiale et financière difficile, dont certaines avec des enfants en bas-âge, de faire une pause dans leur quotidien afin d'en apprendre un peu plus à propos de l'objet qu'elles ne quittent jamais, le smartphone. Les travailleuses sociales du Home Du Pré ont fait un remarquable travail de préparation afin de sensibiliser les personnes et les encourager à participer. Le calendrier a été adapté afin de libérer le mercredi après-midi pour permettre aux mamans d'enfants scolarisés de participer à l'ensemble de l'atelier.

C'est une première expérience d'atelier digital avec le Home Victor Du Pré, partenaire avec lequel nous collaborons depuis de nombreuses années plus particulièrement sur le plan sportif à travers le foot féminin. Ce fort partenariat historique a grandement facilité la mise en place de cet atelier.

Nous commençons l'activité dans la salle des repas, un rapide tour de table met en évidence le fort attachement des participantes, dont la moyenne d'âge est d'environ 35 ans, à leur smartphone. Certaines ont un deuxième smartphone plus ancien ou une tablette que leurs enfants utilisent souvent, parfois trop au point de devoir leur arracher des mains au coucher. Heureuses de montrer ce qu'elles savent en faire : réseaux sociaux, commerce en ligne, courrier, banque, ... Bonne impression générale, mais malgré tout, on voit émerger des limites. Comme la plupart des utilisateurs de smartphones, elles apprennent par essais/erreurs et n'approfondissent pas la connaissance de l'outil s'il n'y a pas de nouveaux besoins.

C'est le moment de commencer le « laboratoire d'expérimentation » avec les tablettes Hobo

Elles mettent, avec une certaine réticence, les smartphones de côté pour utiliser les tablettes Hobo, sans risque de perdre des choses importantes. Nous passons en revue quelques petites fonctionnalités de l'appareil photo : cadrage, effets, commentaires, propriétés. Puis nous approfondissons la Corbeille et ses possibilités de récupération et de suppression définitive qui rassure certaines participantes qui tiennent ne pas laisser des contenus indésirables que d'autres personnes pourraient visualiser à travers le partage du smartphone avec leurs enfants. Un petit débat s'installe sur le thème de « vie privée et smartphone ». C'est le moment de réfléchir à cette petite règle de vie avec le digital, « ce n'est pas parce qu'on n'a rien à cacher, qu'il faut tout montrer ». Nous enchainons sur la rédaction de texte avec Notes, véritable traitement de texte des appareils Samsung. Les participantes rédigent maintenant le compte rendu des activités du week-end. Toutes se prêtent au jeu, sauf une personne dont la timidité cachait son incapacité à lire et à écrire et qui va apprendre à dessiner avec le doigt. Elle dessine sa famille et des fleurs, elle se sent moins exclue du groupe et sourit.

La deuxième journée permet d'approfondir la rédaction de texte (un article au choix du journal Métro du jour) et le presse-papier, la mise en forme, insertion de photos, et les fonctions graphiques de prise de notes au doigt. Et aussi la prise de note à la voix qui émerveille toujours autant. Les participantes les plus actives transposent déjà et un tour de table permet d'installer l'appli Notes sur presque tous les smartphones. Le magasin Play Store de Google est enfin démystifié pour nombre d'entre elles.

Belle progression pour le groupe durant la troisième journée même si deux participantes qui ont d'importantes difficultés avec le français écrit, se sont malheureusement découragées. Nous avons démarré, comme pour tous les autres ateliers avec le site survivingin-brussels.be pour exploiter son contenu et pour expliquer comment nous pouvons feuilleter le monde entier avec un doigt. Wikipédia, presse, STIB , Actiris, Google Translate, recherche d'information sur le logement (Agence Immobilière Sociale, Immoweb, Google maps),

Avant la fin d'atelier la majorité des participantes échangeront des emails et la moitié sera même capable d'utiliser Google Drive.

Un bon groupe et une bonne évolution globale avec beaucoup d'entraide mutuelle dans ce groupe. Cette multitude de nouvelles petites compétences numériques conforte les personnes dans l'estime d'elle-même avec le sentiment de pouvoir s'adapter à ce monde digitalisé et « digitalisant ». Positif aussi pour Hobo avec la satisfaction d'avoir touché des personnes qui auraient eu des difficultés à commencer un atelier directement à Hobo, mais qui sont maintenant familiarisées avec notre organisation et son offre en termes de développement de compétences numériques.



Deelneemsters aan het atelier in Home du pré

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ talita & Open Deur

Atelier Hobo #4/7 TAB  SMART @ Talita asbl - @ Open Deur asbl	
Partenaire	Contact
<p>Talita est une maison d'accueil communautaire et en logement de transit pour femmes sans-abri avec ou sans enfants qui à la suite de différents facteurs, se trouvent temporairement sans logement et qui ne sont plus en mesure de vivre de manière autonome. Talita propose un suivi psychosocial et guidance qui permet à la femme d'acquérir son autonomie et de retrouver sa place dans la société (emploi, formation, gestion de budget, ...)</p> <p>Open Deur est une maison d'accueil et d'hébergement temporaire pour femmes avec difficultés relationnelles ou psychosociales, avec ou sans enfants. Ses missions vont de l'acquisition, par son public, d'une plus grande autonomie, à la régularisation en passant par l'encadrement des enfants, la guidance des ex-pensionnaires et le travail avec les pères.</p>	<p>Talita asbl Cité du Sureau 03 1000 Bruxelles T. 02 262 23 78 talita.info@skynet.be</p> <p>www.asbltalitavzw.be</p> <p>Open Deur asbl Rue du Boulet, 30 1000 Bruxelles T. 02 513 01 08 porte-ouverte@open-deur.be</p>
Dates	Lieu
28 - 30 janvier 2020	Talita - Salle de séjour/activités
Durée	
2 jours dans une semaine. 9h30-14h00. Une 3ème journée à prévoir pour pallier au manque de participantes le mercredi.	
Participants	Participations
4 au total : 0H, 4F. 0% H, 100% F. Age moyen : 29 ans	Total 13x, hommes 0x, femmes 13x.
Pays d'origine des participants	
Belgique (2), Albanie (1), Congo (1).	

Atelier Hobo #4/7 - TAB  SMART @ Talita asbl - @ Open Deur asbl	
ANALYSE SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Démystifier les TIC auprès de personnes isolées qui sont en difficulté dans leur vie quotidienne.	Maitriser son dispositif Android pour protéger ses enfants avec une application de contrôle parental.

Description

Pour ce premier atelier Smartphone/Tablette de 2020, nous espérions avoir un groupe de 6 à 8 personnes, mais finalement 4 femmes sont venues le premier jour et 3 sont venues le deuxième jour. Une participante qui fréquente Hobo a rejoint ce groupe pour profiter de l'occasion de se former en vue de la recherche d'emploi.

Talita et Porte Ouverte sont des organisations dont le public est parfois difficile à toucher avec des ateliers intensifs à Hobo. Notamment à cause des enfants scolarisés, mais peut-être aussi à cause d'éventuelles appréhensions de la part notre public le plus précarisé lors d'activités collectives à Hobo. Par conséquent, l'atelier mobile sur le site d'une maison d'accueil se justifiait tout à fait malgré la proximité géographique de Talita et de La Porte Ouverte par rapport à Hobo. Au niveau du nombre de participantes, nous avons aussi manqué de chance, 2 femmes déménageaient cette semaine et 2 femmes étaient malades ou en rendez-vous.

Mais toutes ont manifesté indirectement un grand intérêt pour une future session.

Talita nous a accueillis dans son espace réservé habituellement aux activités avec les enfants. Très bel espace au 1er étage, au calme et lumineux pour un atelier avec de bonnes collations pour les pauses. La participante de Porte Ouverte a même pu bénéficier de la générosité de Talita pour le repas de midi.

Pas de nouvelles inscriptions Hobo, toutes les participantes sont membres, distribution des calendriers et promotion des activités dont l'atelier créatif "bijoux en bois" qui a permis à chacune de parler de ses centres d'intérêt.

La première journée était consacrée à la prise en main de l'environnement Android : utilisation multitâches, gestion de fichiers avec les photos et la corbeille, propriétés des images et la modification/notation des photos. Après-midi consacrée à la prise de notes et à la mécanique « copier/couper/coller », toujours mal connue et pourtant incontournable.

La deuxième journée a été consacrée à Internet. La navigation (DuckDuckGo) sur des sites de référence (Wikipedia, Google, sites d'info, météo, Google Maps, Stib, ...) et recherche par mots-clés sur Google. Après-midi productif avec le tool-kit Google (Gmail, Google Drive, Google Docs,...). Rédaction de texte, mise en forme et mise en page, sauvegarde/partage/cloud+rédaction collaborative. Nous avons atteint un bon niveau de maîtrise qui conforte les participantes sur leur autonomie future. Et finalement, il se dégageait un sentiment général de confiance face à l'outil avec une transposition facile des nouveaux apprentissages et savoir-faire sur leur smartphone/tablette personnel même pour la participante de Talita avec son iPhone.

Beaucoup de questions et de réponses sur le respect de la vie privée sur internet et la protection des enfants toujours difficile à mettre en œuvre tant les mailles du filet sont larges avec android.

Une troisième journée sera proposée dès que possible en concertation avec Talita et La Porte Ouverte pour permettre aux participantes empêchées le mercredi de ne pas perdre l'opportunité de se former à utiliser et approfondir Android.

Les personnes responsables seront contactées pour choisir une date et décider d'un lieu pour une journée qui convient à toutes les hébergées intéressées des deux maisons d'accueil pour pratiquer et approfondir les notions vues en mettant l'accent sur les outils associés à Gmail.

ANALYSE SWOT

RISQUES

FAIBLESSES

Participant avec un manque de ressources (temps, argent, ...) éloignant la maîtrise du digital dans les priorités malgré la reconnaissance de son utilité.

Disponibilités des participantes avec des enfants en bas-âge. (Ecole, crèche)

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ Samu Social 'Petit Rempart'

Atelier Hobo #5/7 - TAB  SMART @ Samu Social « Rempart »	
Partenaire	Contact
Centre d'accueil d'urgence « Rempart » du Samusocial propose une aide d'urgence (hébergement, équipes mobiles d'aide, soins médicaux et accompagnement psychosocial) gratuite aux personnes sans-abri de Bruxelles.	Samusocial asbl « Rempart » Rue du Petit Rempart, 5 1000 Bruxelles 02 551 12 50 info@samusocial.be www.samusocial.be/
Dates	Lieu
28 - 30 janvier 2020	Samu Social « Rempart » - Salle de réunion.
Durée	
4 jours dans une semaine. 2 journées 9h30-14h00. 2 demi-journées 9h30-12h00.	
Participants	Participations
7 au total : 3H, 4F. 46,9% H, 57,1% F. Age moyen : 53,1 ans	Total 31x, hommes 18x, femmes 13x.
Pays d'origine des participants	
Roumanie (3), Belgique (1), Cameroun (1), Congo (1), Maroc (1).	

Atelier Hobo #5/7 TAB  SMART @ Samu Social « Rempart »	
Analyse SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Démystifier les TIC auprès de personnes isolées qui sont en difficulté dans leur vie quotidienne.	Echanger de la musique, des photos, des films à faible coût. Partager de l'information pour sortir plus vite des difficultés. Aider les travailleurs sociaux dont les participants dépendent grâce à la gestion des documents administratifs sur leur smartphone
RISQUES	FAIBLESSES
Possibilité de décrochage pour des personnes plus âgées ou plus faible en fin de journée à cause de la fatigue. Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit. Situations personnelles délicates qui freinent les apprentissages sans lien direct avec la résolution de problèmes individuels concrets.	Grande différence de niveau TIC entre les participants limitant parfois les échanges entre personnes moins collaboratives. Apprentissages réduits pour la personne comprenant peu le français.

Description

Le centre d'accueil d'urgence « Rempart » du Samusocial nous accueille pour la 3^{me} fois depuis que Hobo a développé les ateliers mobiles. Cette fois, c'est grâce à des tablettes Android et un atelier intensif étalé sur 4 journées sur une semaine que nous allons tenter d'aider le mieux possible des personnes qui sont parmi les plus précaires de notre groupe cible.

9 personnes étaient inscrites à cet atelier, malheureusement certains souffrent de maladies saisonnières, de pathologies lourdes (crohn, diabète) ou de mobilité réduite (obésité). Malgré la bonne préparation par l'équipe du SAMU, il y avait 4 personnes inscrites qui n'ont pas pu participer et des participants ont dû parfois quitter l'atelier pour se rendre à l'hôpital. D'autres personnes non inscrites sont venues compléter le groupe.

Un rapide tour de table lors de la première journée met en évidence le fossé entre le potentiel de l'outil digital et l'usage qui en est fait par ce public.

Niveau très bas pour la majorité sauf deux personnes moyennement avancées. Presque tous possèdent un smartphone mais l'utilisent seulement comme téléphone (GSM, WhatsApp/Messenger), ou tout au plus comme appareil photo. C'est l'occasion de consolider le socle des compétences numériques de base.

Par chance, ce sont des personnes particulièrement humbles et reconnaissantes de la venue de Hobo sur leur lieu de vie. Leur motivation est bien présente. L'atelier commence par un après-midi de découverte avec le lexique propre du numérique. Certains expriment un soulagement d'enfin comprendre les mécanismes de base d'un « ordinateur qui tient dans la main ». La plupart étaient loin de se douter de l'éventail des applis de base : Calculatrice, Calendrier, Notes non seulement avec le clavier et le doigt, mais aussi avec la voix. Certains sont très surpris que cela existe. Pour terminer la journée, nous abordons le concept de « fichier » avec l'appareil photo et les métadonnées qui permettent de retrouver, dater et parfois localiser les prises de vues. Quelques participants ne savaient pas qu'on pouvait filmer avec une tablette et s'empressent d'essayer sur leur smartphone.

La deuxième journée sera longue pour eux : rappel des notions vues la veille et nous découvrons la corbeille mal connue qui livre ses « secrets ». Une participante dit : « Ça veut dire que tout ce qu'on fait est conservé ? ». Excellente constatation pour enchaîner sur la notion de fichier et de dossier. Nous commençons avec les photos puis avec l'appli Fichier qui permet d'explorer toute la mémoire du téléphone. Certains participants de ce groupe dont l'âge moyen est supérieur à 50 ans expriment leur difficulté à comprendre ces concepts très abstraits. C'est l'occasion de faire une pause et de reprendre l'atelier avec la rédaction d'un texte du journal Métro. Chacun est libre du texte qu'il écrit, mais cette liberté va mettre en évidence les difficultés de lecture et d'écriture de la majorité du groupe. 2 participants ne savent pas bien écrire en français ! Mais tout le monde s'efforce d'écrire avec l'appli Notes, les plus habiles écrivent quelques lignes, d'autres quelques mots, mais une personne ne sait pas écrire. Avec l'outil l'écriture au doigt de Notes, nous poursuivons avec une liste de chose à faire en prenant l'exemple d'une recette de cuisine que nous transposons dans une liste à puces / numérotées / cases à cocher pour terminer par la sélection de texte, la mise en forme et le presse-papier.

Le troisième moment se déroulera en matinée et sera consacré à une répétition de tout ce que nous avons vu au cours de la deuxième journée. Avec les plus rapides, nous pratiquons le presse-papier.

La quatrième journée sera exclusivement consacrée à l'usage d'internet : navigation, recherche par mots-clés, wikipedia (pour expliquer le concept « lien »), presse écrite, radio et tv en ligne, météo et... Youtube. Mais Youtube, tout le monde le connaît déjà et en sont des grands utilisateurs, tant pour garder un lien avec leur culture d'origine, ou simplement pour se divertir et oublier leur un peu leur quotidien difficile avec de la musique ou des films. Pendant que le groupe pratique, deux personnes plus « branchées au numérique » demandent de récupérer le mot de passe qu'ils ont perdu. C'est un problème classique chez les personnes sans abri et comme souvent, c'est impossible puisque l'adresse email a été vite créée il y a plusieurs années par un ami ou un enfant avec un ancien numéro de téléphone... C'est le bon moment pour créer une nouvelle adresse Gmail avec quelques conseils pour structurer en bien mémoriser son mot de passe.

Cet atelier aura encouragé et aidé les participants à monter pleinement sur le « train des technologies ». Ceci, avec l'espoir qu'ils passeront à Hobo pour un dépannage « digital » et en profiter pour continuer leur formation.

Pour ancrer durablement les compétences numériques de ces personnes particulièrement vulnérables, ce premier atelier Tablettes/Smartphones devra être suivi de nombreuses répétitions au Samusocial même ou à Hobo afin résoudre grâce au « digital » problèmes concrets.

À la demande de la coordinatrice du Samusocial, nous avons prévu de planifier un autre atelier en Automne 2020.

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ PAG-ASA

Atelier Hobo #6/7 TAB SMART @ PAG-ASA asbl	
Partenaire	Contact
PAG-ASA propose de l'aide aux victimes de traite des êtres humains. Ses missions sont d'accroître l'autonomie des personnes et soutenir leur réintégration. PAG-ASA dispose une maison d'accueil pour son public le plus fragilisé.	PAG-ASA asbl Rue des Alexiens 16b (les bureaux, maison d'accueil secret) 1000 Bruxelles T. 02 511 64 64 info@pag-asa.be www.pag-asa.be
Dates	Lieu
25-26-27 février 2020.	Maison d'accueil PAG-ASA - Salle à manger/séjour.
Durée	
3 jours consécutifs. 9h30-13h00.	
Participants	Participations
8 au total : 4H, 4F. 50% H, 50% F. Age moyen : 37,4 ans	Total 48x, hommes 28x, femmes 20x.
Pays d'origine des participants	
Algérie (1), Egypte (1), Ethiopie (1), Macédoine (1), Maroc (1), Monténégro (1), Nigeria (1) Philippines (1).	

Atelier Hobo #6/7 - TAB SMART @ PAG-ASA asbl	
ANALYSE SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Repas organisés en interne offre plus de temps pour l'activité. Grande cohésion du groupe catalyseur d'entraide.	Echanger de la musique, des photos, des films à faible coût. Aider les travailleurs sociaux dont les participants dépendent grâce à la gestion des documents administratifs sur leur smartphone.
RISQUES	
Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit. Situations personnelles délicates qui freinent les apprentissages sans lien direct avec la résolution de problèmes individuels concrets.	Apprentissages réduits pour la personne comprenant peu le français ou l'anglais. Consommation du temps avec un atelier bilingue.

Atelier Hobo #6/7 - TAB SMART @ PAG-ASA asbl

Description

Première expérience pour Hobo d'atelier informatique sur site avec l'association PAG-ASA.

PAG-ASA dispose d'une maison d'accueil et Hobo a eu le privilège de pouvoir organiser un atelier sur ce site confidentiel afin d'atteindre des personnes qui ont moins tendance à rejoindre des groupes extérieurs. Accueil chaleureux, presque familial facilité par une première rencontre informelle une semaine avant l'atelier.

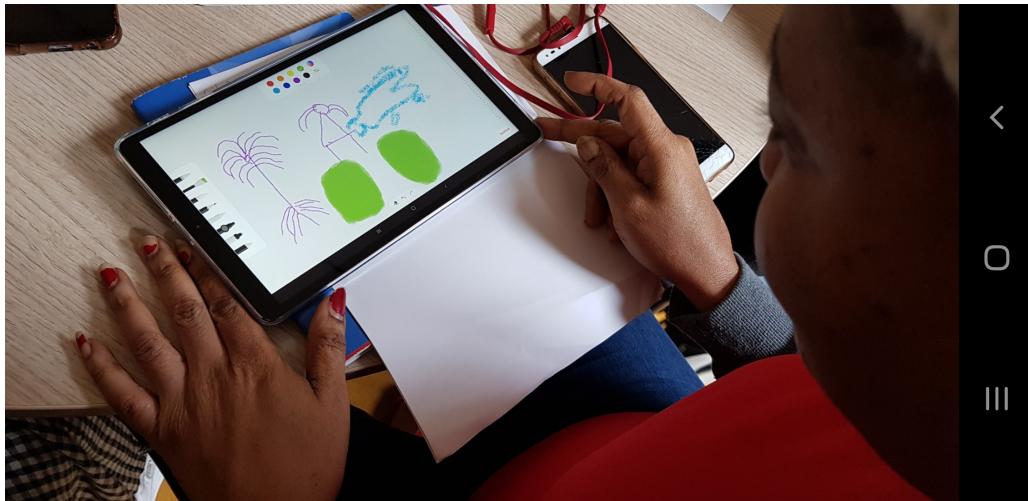
Le premier jour de l'atelier, la présentation de l'offre d'activités de Hobo est un bon moment pour faire un tour de table et faire connaissance avec les participants. Groupe de 8 personnes de 8 pays d'origine différents, une partie des participants ne parle que l'anglais. L'atelier se déroulera alternativement en français et en anglais.

Des participants vifs et courtois qui s'entraident spontanément. Cela facilite la progression et laisse plus de temps pour approfondir les outils qu'ils utilisent le moins tels que les outils de rédaction (Notes, l'écriture vocale et les prises de note au doigt en mode graphique). Utilisation de l'appareil photo Android pour scanner des documents, les manipuler et les stocker.

Beaucoup d'intérêt pour les fonctions de suppression du cache grâce à DuckDuckGo pour avoir un téléphone plus réactif et rassurer les participants les plus craintifs en cas de perte ou de vol. Le vidage de la corbeille a été une nouveauté pour beaucoup de participants. La recherche par mots clés a été développée et exploitée car beaucoup sont confrontés à des résultats vagues ou commerciaux sur internet. La notion de « cookies » a aussi été démystifiée car elle provoque des blocages chez certains.

Des journées plus courtes mais intenses. Un groupe très motivé avec des besoins spécifiques et des questions précises. Souvent l'atelier apporte la réponse mais quand il s'agit d'apprendre à cracker Netflix...

Et comme dans beaucoup d'ateliers, certains participants sont un peu déçus que les tablettes ne soient pas offertes à la fin de l'atelier !



De gevoeligheid van een tablet ontdekken door te tekenen. (wegen het feit dat Pag-Asa werkt met mensen die slachtoffer zijn van mensenhandel zijn foto's waarop de deelnemers herkenbaar zijn strikt verboden. Onze excuses.)

2.3 Digital Empowerment: De ateliers (Street)Smart

Atelier @ Pigment

Atelier Hobo #7/7 - TAB SMART @ Pigment asbl	
Partenaire	Contact
<p>Pigment est un centre de jour qui lutte contre la pauvreté, l'injustice et l'exclusion sociale.</p> <p>Pigment offre à son public de sans-abri, détente, chaleur, calme dans un espace d'accueil accessible et des activités sportives, culturelles, sociales et éducatives. Espace de prise de parole et de lutte collective pour une vie décente pour chaque personne. Pigment aide les personnes sans logement, en logement précaire et/ou situation de vie précaire.</p>	Pigment vzw Oppemstraat 54, 1000 Bruxelles T 02 217 68 32 www.pigmentvzw.be
Dates	Lieu
10-11-12 novembre 2020	Pigment - Salle informatique.
Durée	
3 jours consécutifs toute la journée 9h00-14h30.	
Participants	Participations
7 au total : 6H, 1F. 86% H, 14% F. Age moyen : 28 ans	Total 32x, hommes 30x, femmes 2x.
Pays d'origine des participants	
Maroc (4), Cameroun (1), Guinée Conakry (1), Guinée Bissau (1)	

Atelier Hobo #7/7 - TAB SMART @ Pigment asbl	
ANALYSE SWOT	
FORCES	OPPORTUNITES
Espace de formation convivial propice aux apprentissages. Des collations substantielles qui libèrent les participants d'un frein à la participation et maintiennent le groupe dans l'espace de formation. Aide d'un participant plus averti pour prendre en charge les participants moins rapides.	Partager de l'information pour sortir plus vite des difficultés.
RISQUES	FAIBLESSES
Possibilité de décrochage pour des personnes plus âgées ou plus faible en fin de journée à cause de la fatigue. Blocage pour ceux qui ne maîtrisent pas le langage écrit. Covid-19 qui aurait pu limiter le nombre de participants.	Grande différence de niveau TIC entre les participants limitant parfois les échanges entre personnes moins collaboratives. Apprentissages réduits pour la personne ne comprenant pas ou peu le français.

Description

Première expérience pour Hobo d'atelier informatique sur site avec l'association Pigment.

Pigment partage des ressources et des locaux avec d'autres associations qui luttent contre la pauvreté à Bruxelles avec le soutien de Voyaach, foyer pour migrants à Bruxelles.

Pigment dispose d'une vaste salle informatique au premier étage avec une dizaine d'ordinateurs isolée de l'accueil permettant la tenue de sessions de formation dans de bonnes conditions (calme, espace et collation pour les pauses).

L'atelier a été précédé (1 semaine) d'une rencontre informelle avec des personnes intéressées afin de sensibiliser les personnes en créant un premier contact avec « la » personne qui les aidera. Cette mise en confiance est un vrai stimulant pour beaucoup et participe aussi à la cohésion entre le public et l'animateur.

Les participants de différentes nationalités avec une dominance de personnes d'origine marocaine avec des antécédents variés, migration, logement précaire de divers types.

Niveaux de départ très différents avec la présence d'un participant particulièrement habile avec le digital. La plupart des participants sont des habitués des réseaux sociaux (facebook, WhatsApp) qu'ils utilisent au quotidien pour rester en contact avec leur famille à moindre frais que par la téléphonie conventionnelle, et surtout afin échanger de l'information utile avec des personnes ayant le même parcours ou le même vécu. Sécurité personnelle de nuit, santé, recherche de nourriture dans le réseau des structures d'aide aux sans-abri à Bruxelles. Cette tendance à mutualiser de l'information utile grâce au numérique brise leur isolement, renforce leur réseau personnel et les aident à éviter d'aggraver leur situation avec le temps. Une introduction au site survivinginbrussels.be a été particulièrement appréciée.

Malgré le contexte de l'épidémie de covid-19 de plus en plus prégnante (dernier atelier du projet avant le lock down), nous avons pu travailler en groupe pour relever le seuil de compétences des personnes les moins compétentes et travailler de manière individuelle pour répondre à des problèmes personnels spécifiques notamment grâce avec l'aide supplémentaire du participant fort en TIC.

Des prérequis (gestes, connaissance de l'environnement Android, manipulation des outils courants) nous sommes rapidement passés à la gestion de fichiers et aux fonctions « en ligne » surf sur internet, installation d'applications, création/gestion d'une adresse email. Cette rapide progression est probablement due à la jeunesse des participants.

Des données administratives, de l'accès à sa banque en ligne, une des attentes principales communes à tous les participants était la sauvegarde de leurs données. En effet, beaucoup de personnes se sont fait dérober leur smartphone. Tous les participants ont eu l'occasion de découvrir la boîte à outils en ligne de Google avec leur Gmail. Beaucoup d'émerveillement lors de la pratique du partage de texte avec droit de collaboration via le Cloud Google Drive.

Une autre réelle découverte pour tous était la possibilité d'utiliser simplement la technologie de WIFI Direct pour échanger des photos et de la musique. Deux choses qui ont beaucoup de valeur pour eux car, selon leurs confessions, ce sont des repères de leur existence et une bonne manière de s'accrocher à ce qui leur donne du courage pour affronter les difficultés quotidiennes.

3. Globale evaluatie van het project

Het project heeft niet volledig kunnen voldoen aan de vooropgestelde doelstellingen. Corona heeft een deel van de voorgestelde ateliers onmogelijk gemaakt. Zeven van de tien à twaalf aangekondigde ateliers zijn effectief doorgegaan. Mocht Corona niet hebben toegeslagen, hadden dit er 11 geweest. In de plaats van de geannuleerde activiteiten hebben we echter een digitale ruimte geplaatst die we dankzij de tabletten die dit project ons heeft ver-schaft hebben kunnen realiseren. Het vormingsgehalte van deze digitale ruimte lag weliswaar niet zo hoog als bij de ateliers, het was op dat moment waar de mensen het meest nood aan hadden. En doorheen die nood, konden we hen ook heel wat aanleren. Veel konden ze immers vaak niet helemaal zelf, en dan kwamen onze vormingsskills uiteraard goed van pas. Het was, gezien de omstandigheden, een zeer nuttig, creatief en –durven we zeggen– baanbrekend initiatief.

De ateliers pre-corona hebben ons en onze doelgroep echter wel sowieso veel bijgebracht. Daar getuigen de voor-gaande verslagen van. De SWOT-analyses die u er in heeft aangetroffen leggen krachten voor, maar leggen ook zwaktes bloot. Aan ons om daarmee aan de slag te gaan in de toekomst!

Voor de volledigheid hebben we hiernaast nog even een aantal gemeenschappelijke punten hernoemd betreffende deze ateliers. Het zijn zwaktes, sterktes, kansen en risico's die we hebben opgemerkt in alle ateliers die we hebben on-dernomen. Enkele opmerkingen bij de risico's en zwaktes:

1. De reset-factor. (in de SWOT onder risico's)

We hebben opgemerkt dat onze doelgroep veel nood heeft aan herhaling en oefening. Ze hebben nood aan de ge-leerde vaardigheden te oefenen en de opgedane kennis in praktijk te brengen. Anders 'resetten' ze, verliezen ze de opgedane kennis en vaardigheden. Het feit dat ze zelf niet altijd beschikken over de materiële middelen zoals een ta-blet of een smartphone, bemoeilijkt hun leerproces. Toegang verlenen tot digitale tools is dus een boodschap die we aan de overheid zouden willen geven. Het is enkel als iedereen gelijk gebruik kan maken van het enorme potentieel dat de digitale wereld is, dat de digitale kloof kan worden gedicht.

Waar onze doelgroep nood aan heeft zijn vormingen zoals Hobo die organiseert, maar dan structureel, op langere termijn. Op maat en snelheid van onze doelgroep werken, is vaak tijdsrovend en een verhaal van kleine stapjes vooruit zetten. Dat kan enkel als er de ruimte is: fysiek, maar ook psychisch. Als de digitale tools voor handen zijn, maar ook de mogelijkheid om dingen op eigen snelheid te doen. Een veel voorkomende ervaring is dat mensen afhaken van vormin-gen of afhaken van digitale tools tout court, omdat het allemaal te snel gaat en ze niet kunnen volgen. Opteren voor een tragere maar zekerdere aanpak is volgens ons de boodschap.

2. De 'vorm' van de ateliers (in de SWOT onder zwaktes)

De aanpak die we vooropstelden was een combinatie van traag en snel. Snel omdat we weten dat we het ijzer moeten smeden als het heet is: Een zeer lange, intensieve training zou voor onze doelgroep niet werken. Ze zouden snel afhaken wegens alle andere dringende(re) zaken in hun leven. Een korte intensieve vorm was dus nodig, die evenwel traag genoeg was om iedereen mee te nemen in het proces. Tijdens de vormingen ging daar de nodige aandacht naar. Tot slot heeft ook de partnerorganisatie een rol te spelen in deze 'zwakte'. Het is vaak moeilijk voor hen om in hun planning een drie (opeenvolgende) dagen durende vorming op te nemen wegens gebrek aan personeelstijd, infrastructuur etc. Toch willen we hierop blijven hameren. Het is immers uit ervaring voor ons de meest nuttige en efficiënte manier om mensen over de 'reset'-factor te krijgen.

Het project in zijn geheel is in onze ogen ondanks de Coronacrisis een heel waardevol, nuttig en effectief project gebleken. Ook tijdens Corona heeft dit project een verschil kunnen maken. We hopen dat dan ook opnieuw te kunnen doen, ook na de beeindiging van dit project: Een verschil maken in de digitale beleving van onze doelgroep.

7 Ateliers - TAB SMART du projet KBS-FRB « Street Smart »

ANALYSE SWOT - Commun à tous les ateliers

FORCES	OPPORTUNITES
<p>Approche méthodologique progressive mixant des cours collectifs en matinée et un suivi individuel dans l'après-midi.</p> <p>NOMBREUSES répétitions des concepts afin d'abaisser le seuil d'accessibilité de l'atelier.</p> <p>Utiliser son téléphone pour conserver et organiser des documents (textes, photos), des mémos (écrits ou audio)</p> <p>Les Tablettes Hobo offrent la possibilité d'apprendre par essais/erreurs sans mettre en danger les données contenues dans leur smartphone personnel.</p>	<p>Apprendre soi-même à répondre à des besoins urgents de communication écrite, vocale (ex : prise de rdv) pour la résolution de problèmes administratifs et financiers (logement, santé, banque, transport).</p> <p>Apprendre aux participants à apprendre soi-même à utiliser internet pour rechercher des outils numériques (orthographe, trajets, traduction...) ou des informations clés pour résoudre des problèmes de vie ponctuels ou récurrents.</p> <p>Développer d'autres ateliers avec le même groupe de la même organisation.</p> <p>Développer d'autres ateliers avec des nouvelles personnes de ma même organisation.</p> <p>Partager de l'information pour sortir plus vite des difficultés.</p> <p>Protéger sa vie privée digitale.</p> <p>Répondre à des besoins digitaux futurs tels que le Cloud et le travail collaboratif, recherche d'emploi.</p>
RISQUES	FAIBLESSES
Perte de compétences numériques sans pratique après l'atelier.	Planifier 3 jours consécutifs dans une semaine.

4. Enkele reacties Partnerorganisaties

“

"Je suis très contente concernant le projet et j'espère que nous pouvons organiser les 3 séances à nouveau dans le futur. Peut-être encore une fois en 2020 ?

La prochaine fois j'aimerais changer certaines choses au niveau de l'organisation des séances :

Je pense par exemple que tu as eu raison qu'il est mieux d'organiser un petit lunch pour le groupe. C'est mieux pour créer un sentiment d'appartenance dans le groupe. Pour moi un effet secondaire positif du projet est élargir le réseau social. Manger ensemble est d'importance pour la création de ce sentiment d'appartenance. Et ceci peut stimuler de venir chaque séance. En plus manger est important pour la concentration des participants. En mars j'ai eu un peu de résistance contre l'idée d'un lunch ensemble à cause de notre budget. Mais tu as eu raison avec la proposition de prévoir un lunch pour les participants.

Dans l'idéal la dernière session sera organisée à Hobo. Pigment comme point de rencontre et aller ensemble à Hobo que les gens puissent faire le trajet. Peut-être aussi une explication sur place (donc à Hobo) des activités organisées.

Les points positifs sont : votre enthousiasme, le contenu était bien adapté à la réalité de notre public, la distribution des cartes de membre Hobo. J'ai aussi aimé que vous êtes venu quelques jours avant à notre accueil pour faire la publicité de l'atelier."

Nele Verbist

Pigment vzw | Een Brusselse Vereniging Waar Armen het Woord Nemen

”

“

"Atelier d'initiation informatique par Hobo vzw à Puerto.

La salle communautaire de Huis van Vrede-Maison de la Paix fut mise à disposition pour cet atelier organisé par Hobo. Le public cible de Huis van Vrede, Puerto, Hobo et De Schutting était invité à participer. Hobo fournissait le matériel nécessaire et le professeur. L'accent était mis sur l'usage des tablettes et smartphones, et sur les médias sociaux."

"Pour le futur, quels sont les besoins pour le public ?

La crise Corona nous a obligé à travailler de façon plus digitale et est un vrai défi. Il y a le besoin en matériel (un fond de la fondation Roi Baudouin a permis de répondre aux premiers besoins) et puis il y a le besoin en terme de développement des compétences digitales, tant pour le public : Comment dois-je me connecter sur un réseau ? Que se passe-t-il si je perds mon gsm ? Où puis-je retrouver mes données ? Comment est-ce que je prends en photo ma facture, comment est-ce que je l'envoie ? Comment est-ce que je lis un message sms – whatsapp – mail et quelle est la différence ?

Et en poussant la réflexion plus avant, il en va de même pour les travailleurs sociaux avec une connaissance large des outils : Quel moyen ou application la mieux appropriée pour communiquer avec le public ? . Qu'est ce qui marche avec tel ou tel public, en fonction de leur difficultés –financière-cognitive-ou d'alphabétisation ? Y a-t-il de bonnes pratiques ?"

Marie-Alice Janssens

Teamverantwoordelijke

CAW-Puerto

Begeleid wonen voor thuislozen

”

“

"Durant l'année 2019, nous avons eu la chance d'avoir la présence de Hobo mobile , pour les stages d'informatique .

ces stages ont permis aux hébergés du samu social d'être pris en charge par ce service extérieur et d'apprendre de nouvelle pratique d'utilisation .

Par ce biais , ils ont pu s'épanouir durant plusieurs matinée lors d'une activité ludique.

Les personnes ayant bénéficié de ce service sont pour la plupart des sans-abris chroniques, ayant de grosses difficultés à se repérer dans l'espace/ temps, ou des personnes à mobilités réduites, ou des personnes ayant des problèmes de santé mental

Par conséquent avoir une activité de Hobo au sein du Samu social est un plus pour ces personnes si vulnérables.

Le temps de ces activités, nos hébergés oublient durant un moment leurs problèmes et permet également une autosatisfaction de pouvoir réaliser quelque chose de concret.

Nous avons toujours été très heureux de cette collaboration et nous serions ravi de poursuivre dans les années nos activités venant en aide aux plus précarisés."

Decourriere Céline
Coordinatrice de jour
Samusocial Petit rempart

”

NAWOORD

Grâce au soutien de la Fondation Roi Baudouin, Hobo a pu concrétiser, à travers avec le projet « Street Smart », une nouvelle manière d'aider durablement les personnes sans abri à franchir la distance qui les sépare des solutions.

Les sept ateliers TabSmart Android que nous avons réalisés sont le fruit d'une longue et étroite collaboration avec des femmes et des hommes de terrain qui savent combien il est urgent d'aider aujourd'hui les plus démunis face à la transition numérique. Une quinzaine d'organisations ont identifié avec Hobo les besoins numériques à satisfaire pour permettre à ceux qui ont peu de ressources matérielles de s'en sortir plus facilement grâce au digital. La tablette est l'outil idéal pour aller pendant plusieurs jours là où vit notre public.

Je suis allé au cœur des maisons d'accueil et des centres de jour pour accompagner, à travers un parcours graduel d'apprentissage, les personnes habituellement exclues des filières conventionnelles. Les ateliers de plusieurs jours permettent plus facilement l'acquisition durable de savoir-faire numériques.

À Hobo, au début de chaque atelier, nous prenons le temps de connaître les participants et d'écouter leurs besoins et leurs craintes. Tout atelier commence par une présentation des participants où chacun s'exprime sur ce qu'il fait déjà avec un smartphone et ce qu'il voudrait apprendre à faire. J'ai particulièrement apprécié la latitude dont je dispose pour adapter le rythme et les thématiques en fonction des caractéristiques du groupe et des attentes individuelles.

Les premiers pas sont les plus difficiles, mais apprendre est toujours une aventure pleine d'émotions. Beaucoup de participants ont fait preuve de ténacité pour répéter de nombreuses fois des gestes simples sur une tablette, pour recommencer à écrire un texte lettre après lettre, parfois en exploitant le presse-papier ou la voix pour taper du texte. Certains avaient des problèmes de concentration, d'autres, des problèmes de vue ou des troubles moteurs. Félicitations à eux d'avoir participé activement.

Les heures passent vite lors d'un atelier, mais on avance toujours. La rédaction d'un texte avec mise en forme prépare la rédaction d'un mail. La gestion des photos éclaire les participants sur la notion abstraite de données « dématérialisées ». Pour eux désormais, la puissance d'internet est incontestable. C'est avec plaisir que j'ai pu aider certaines personnes à voir ce « labyrinthe » d'en haut et identifier les étapes pour réinitialiser un mot de passe, créer une nouvelle adresse email, stocker soi-même des fichiers dans le cloud, etc.

Je suis reconnaissant des dix organisations partenaires pour leur aide et la qualité de leur accueil. Mais je tiens surtout à remercier les 59 participant(e)s qui ont accepté de jouer le jeu d'apprendre à apprendre. Je reconnaiss aussi que, grâce à eux, j'ai appris à améliorer ma méthodologie et à enrichir mes contenus. Mon seul regret est celui d'avoir dû annuler 3 ateliers à cause de l'épidémie de coronavirus.

2020 nous met face à de nouveaux défis. A l'heure où le Monde parle de distanciation physique, à Hobo, nous sommes plus que jamais convaincus qu'il est vital pour notre public que le digital crée plus de liens solides. Les liens tissés dans le cadre de « Street Smart » sont avant tout humains et indispensables à l'approche différenciée que nous proposons.

Je suis convaincu que Hobo proposera à l'avenir de plus en plus d'ateliers informatiques sur le modèle de celui que nous avons développé grâce au projet « Street smart », le projet qui donne, aux personnes de notre groupe cible, l'envie d'apprendre à maîtriser leur smartphone afin de se sentir inclus dans la société. Nous continuerons au-delà de ce projet à accompagner notre public pour qu'il prenne conscience que pour eux, apprendre à utiliser le digital est à la fois un luxe et une nécessité.

Je laisse le mot de la fin à une participante au premier atelier TabSmart.

« Pour vivre bien aujourd’hui, il faut toujours avoir un smartphone en poche. Enfin, si on sait bien s’en servir... ».

29/06/2020

Daniel Ciancio, Chef de Projet Digital Empowerment à Hobo