L'ASSOCIATIF ET LE DIGITAL... UNE LIAISON NI DANGEREUSE, NI FATALE !

Un exercice de co-écriture

Je suis chercheuse en sciences sociales, bénévole pour l'association Le Vent Bleu et mes consoeurs sont coachs.

Ce sont elles qui accompagnent les patients qui se préparent à retrouver une activité professionnelle après le temps de la maladie et des traitements, qui met le travail entre parenthèses.

Notre objectif est de partager notre réflexion sur la transformation et l'adaptation contrainte, liée au contexte sanitaire, d'un dispositif d'accompagnement collectif présentiel, à un coaching individualisé et à distance.

Notre intention est de revenir avec beaucoup d'humilité sur les freins initiaux au passage au coaching en visioconférence, et peut-être d'éclairer les associations qui hésitent encore à se lancer dans l'adaptation de leur activité en s'appropriant des supports numériques.

Le distanciel semble être devenu la norme pour travailler, étudier, faire du sport et... pour accompagner en coaching ; et en fait, dans certains territoires, de nombreuses activités sont encore à l'arrêt, "empêchées par la crise COVID"...

Notre effort d'écriture est tout simplement un geste de solidarité et d'encouragement à destination du monde associatif pour franchir le pas et oser le numérique !

Nos freins initiaux : des croyances militantes... mais limitantes !

Les coachs de l'association Le Vent Bleu s'adressent à un public fragile : les bénéficiaires viennent de vivre une période de leur vie éprouvante, traversée par la maladie et l'épreuve des traitements, et sont encore bouleversés par leur propre histoire.

La relation humaine se trouve au cœur de l'activité d'accompagnement au retour au travail, alors comment œuvrer dans le domaine de l'humain en passant par les machines ? Comment rester proches en étant physiquement éloignés ?

"Le coaching à distance amène forcément une perte de proximité avec l'autre, une perte de chaleur humaine et d'intimité, une perte de sécurité."

Mes consoeurs sont attentives aux signes autres que la communication par les mots : comment ne pas perdre alors les informations précieuses du langage corporel ?

En mars 2020, nous nous questionnions sur le fait que le distanciel risquait de dégrader le lien et la qualité-même du coaching prodigué aux patients.
A cela s'ajoutaient les freins techniques : comment s'assurer d'une bonne qualité de connexion avec le coaché ? Ne crée-t-on pas des injustices envers des personnes qui ne peuvent pas compter sur une bande passante suffisante pour cet usage, ou qui ne maîtrisent pas les outils de communication numériques ?

Le déclic

Après avoir égrené toutes les bonnes raisons de ne pas faire… il nous a semblé évident de passer l'obstacle pour redevenir disponibles, à l'écoute et en capacité de maintenir le service aux bénéficiaires : des personnes avaient *besoin* d'être accompagnées.

En équipe, la discussion a eu lieu et en se raccrochant à la boussole du sens de notre mission, il a été décidé de ne pas lâcher l'activité, à l'unanimité !

Les coachs passent alors d'un modèle éprouvé et maîtrisé, à un modèle expérimental, dans une forme nouvelle à co-construire avec leurs bénéficiaires. Ils acceptent de lâcher prise sur des conditions idéales et la prise de risque de l'expérimentation. Il apprennent en faisant. C'est inconfortable et stimulant !

Les bénéficiaires sont alors associés à la démarche. Les coachs partagent avec eux en toute transparence le chemin d'apprentissage et ses inévitables "couacs". Le passage se réalise avec leur complicité, leur aide et leurs encouragements.

Les opportunités

Dès le mois de juin 2020, le passage en distanciel fut synonyme d'un début d'essaimage sur le territoire : Le Vent Bleu dépasse alors les frontières de l'Ile de France, les personnes coachées peuvent maintenant habiter aux quatre coins de la France !

Ce n'était pas prévu pour cela, mais c'est une vraie opportunité pour l'association de développer ainsi sa présence sur le territoire.

D'autres avantages sont notables, et notamment pour les patients : le distanciel amène une économie en énergie : la question du temps de transport et du lieu n'est pas neutre pour ce public fragilisé et souffrant de fatigabilité chronique.

Les éclairages

Concrètement, il n'est pas nécessaire d'être doué pour le numérique, ni d'être super équipé !

"En se focalisant sur les possibles échecs (déconnexions, difficultés de pratiques sur les outils…), nous avions réduit notre liberté d'essayer."

"En s'adaptant au vivant, à ce qui émerge, en acceptant collectivement une phase vécue comme imparfaite, nous sommes parvenus à un modèle satisfaisant et ayant même des vertus insoupçonnées pour tout le monde !"

Les fenêtres qui s'ouvrent

"Nous avons pu conserver la qualité de la relation, certaines personnes se sentent même plus libres en restant dans leur univers, leur chez-soi sécurisant."

C'est une expérience collective, dont l'objectif premier était de pérenniser la mission et le sens des actions de notre association, dans une situation complexe et inattendue.

Après presque une année de cette nouvelle pratique, les coachs ont constaté n'avoir rien perdu ni du lien humain, ni de l'empathie au cœur de la relation.

Inspirer et dédramatiser

Encourager à tester, c'est bien ce qui motive cet exercice de co-écriture !

Notre désir : que notre expérience associative puisse inspirer d'autres associations, qui n'ont pas encore osé se lancer dans de nouveaux usages numériques pour maintenir leur activité.

Et aussi dédramatiser sur ce sujet du numérique : *"la transformation digitale"* (et son cortège de jargons tout aussi effrayants) n'est ni dangereuse, ni fatale !

Pour ceux qui le souhaitent, nous proposons une soirée d'échange en visioconférence avec Les Tisserands du web et les coachs du Vent Bleu, pour un partage de témoignages et des conseils pratiques.

Merci de nous signaler votre intérêt pour cet échange, en commentaire ou en message personnel.