

RAPPORT D'ACTIVITÉ



ANNÉE SCOLAIRE
'24-'25



ClassContact
Connecte l'enfant malade

Sommaire

1. Avant-propos
2. Qui est ClassContact ?
3. Le trajet ClassContact de A à Z
4. Une ASBL en transformation
5. Quelques chiffres clés
6. Financements
7. Témoignages
8. Communication
9. Journée Pyjama ClassContact
10. L'équipe
11. Soutien & contact

1. Avant-propos



Donatien d'Hoop

Directeur

L'année 2024-2025 restera gravée dans l'histoire de ClassContact comme celle d'un tournant décisif.

Après des années de travail de terrain, de plaidoyers, de rencontres et de témoignages, **le parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles** a voté un décret qui instaure un dispositif expérimental reconnaissant **l'enseignement synchrone par internet**. Pendant trois années, cet enseignement sera proposé aux élèves absents de l'école pour raisons médicales afin de continuer leur scolarité le plus normalement possible et afin de rester connectés avec leurs camarades de classe et enseignants.

Cette avancée est une reconnaissance institutionnelle du droit fondamental pour chaque élève malade de continuer à apprendre, à son rythme, en lien avec sa classe.

Cette reconnaissance donne une légitimité nouvelle à notre action et ouvre des perspectives pour une **généralisation de notre modèle** à l'échelle de toute la FWB. Nous avons d'ailleurs entamé une phase de **transformation ambitieuse** de l'asbl, afin d'être prêt à ce nouveau cadre et passer d'une centaine à plusieurs centaines d'enfants accompagnés chaque année.

Cette évolution structurelle va de pair avec une série de changements internes : renouvellement des outils avec un nouveau kit école, utilisation d'un nouveau logiciel, renforcement de notre système ERP, optimisation de l'accompagnement des écoles, nouveaux partenariats stratégiques, recrutement d'une nouvelle Responsable des opérations et surtout **une mobilisation de chaque instant de nos équipes, coordinateurs, bénévoles, administrateurs et partenaires**.

Notre ambition maintenant est d'être désigné comme **organisateur central** de l'enseignement synchrone par internet.

L'année a également été marquée par un renforcement de notre **ancrage politique** : les discussions engagées avec la ministre de l'Enseignement Valérie Glatigny, dans la foulée de la déclaration politique générale du Gouvernement, nous permettent aujourd'hui d'espérer un changement durable et systémique.

ClassContact est plus que jamais au service des enfants malades et de leurs familles. Et grâce à vous, à votre soutien, à votre confiance, nous sommes prêts à franchir une nouvelle étape : faire de l'école un droit ininterrompu, même dans la maladie.

2. Qui est ClassContact ?

En **2006**, 3 anciens collègues de la société IBM sensibilisés à la problématique de la **déscolarisation chez les enfants touchés par la maladie** décident de mettre leurs compétences en informatique au service de ces mêmes enfants.

L'idée de base ? **Connecter l'enfant malade à sa classe depuis son lieu de soin** (domicile ou hôpital).

Grâce à ce concept, ClassContact connecte chaque année à leur classe des dizaines d'enfants malades (de longue durée) afin de leur **garantir le maintien du lien social et ce droit fondamental qu'est l'accès à l'éducation**, si importants pour leur développement psychologique. Pour ce faire, **nous installons gratuitement**, au domicile des enfants ou à l'hôpital (en cas d'hospitalisation) et dans la classe, **le matériel informatique et les connexions Internet** nécessaires afin qu'ils puissent rester en contact avec l'environnement scolaire. Ils peuvent ainsi suivre les cours en direct et communiquer avec leurs enseignants et leurs camarades de classe, **tout en respectant leur rythme et leurs besoins en soins médicaux**.

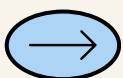




Notre mission

Chez ClassContact, nous nous assurons que chaque élève puisse bénéficier de son droit à l'éducation.

Notre mission est de connecter les enfants souffrant d'une maladie (physique ou psychique) à leur classe pour leur permettre de continuer leur scolarité et garder les liens avec leurs camarades de classe.



Pour qui ?

Tous les élèves scolarisés en Fédération Wallonie-Bruxelles, qui ne peuvent pas se rendre à l'école suite à :

- une maladie physique
- une maladie psychique
- un accident
- une opération
- un handicap
- ou toute autre raison médicale,

L'élève doit avoir un certificat médical couvrant son absence scolaire auprès de l'école pour une période présumée de minimum de 1 mois (consécutif ou non).

de la 3^e maternelle et jusqu'en fin d'études secondaires (général, technique ou professionnel).



Nos objectifs



Un service **GRATUIT** pour tous

ClassContact offre un service totalement gratuit, tant pour les familles que pour les établissements scolaires équipés, qui comprend tout le matériel et toute l'assistance nécessaire grâce à nos généreux donateurs.



Empêcher le décrochage scolaire

ClassContact permet aux enfants de poursuivre leurs cours à distance et présenter leurs examens. La présence virtuelle en classe facilite également le retour en présentiel.



Briser la solitude de l'enfant et encourager la solidarité

Nous permettons aux enfants malades de garder un lien social fort avec leur classe. Grâce à la présence virtuelle, ils restent intégrés au quotidien scolaire, ce qui maintient leur moral, soutient leur processus de guérison et favorise leur développement social et psychologique. Cette continuité renforce aussi la solidarité au sein du groupe-classe, où chacun reste connecté et impliqué.

3. Le trajet ClassContact de A à Z

1

Remplir la demande d'inscription via www.classcontact.be

Les parents (ou tuteur légal), référents scolaires ou médicaux remplissent le formulaire en ligne sur www.classcontact.be

2

ClassContact prend contact avec chacun → info, conseil, préparation

Notre équipe contacte chaque partie (famille, école, hôpital) pour informer, conseiller et préparer l'installation.

3

Livraison du matériel informatique à l'école

- chromebook, clavier, caméra grand angle, support et micro haut-parleur ;
- connexion internet si besoin (grâce à notre partenaire Proximus, qui fournit les lignes et réalise les raccordements).

4

Accompagnement de la 1^{ère} connexion pour l'élève & l'école

Un technicien guide l'école et la famille lors de la première utilisation. Notre Helpdesk reste ensuite disponible par téléphone et email pour toute question technique.

5

C'est parti !

Notre équipe reste en contact régulier avec les familles et les écoles (au moins 2 fois par an et par enfant) pour s'assurer que tout se passe bien.



ClassContact relie les enfants malades de longue durée à leur classe, que ce soit depuis leur domicile ou depuis un hôpital.

L'objectif : **maintenir le lien social et scolaire**, essentiel à leur bien-être et à leur retour à l'école.

Cette mission simple en apparence demande une **organisation technique importante**, du matériel adapté et une coordination rigoureuse entre parents, écoles et hôpitaux.

Chez ClassContact, **nous mettons un point d'honneur à accompagner nos bénéficiaires jusqu'au bout**. C'est pour cette raison que nous avons instauré un **suivi social**.

Nos bénévoles, dont une assistante sociale diplômée, ont la responsabilité de ce suivi. Premièrement, elles entretiennent un **lien étroit entre tous les acteurs** impliqués dans nos installations (hôpitaux, écoles, parents, PMS, le service des aménagements raisonnables...).

Elles se chargent également de **prendre des nouvelles de tous les enfants** afin de s'assurer que tout se passe bien et, le cas échéant, tenter de résoudre les éventuels problèmes qu'elles pourraient soulever. Enfin, si l'un de ces problèmes n'est pas du ressort de notre ASBL, elles réorientent les bénéficiaires vers d'autres ASBL compétentes.

Si notre mission intègre pleinement ces aspects sociaux, c'est aussi pour créer une **communauté solidaire** qui œuvre pour le bien-être des enfants malades

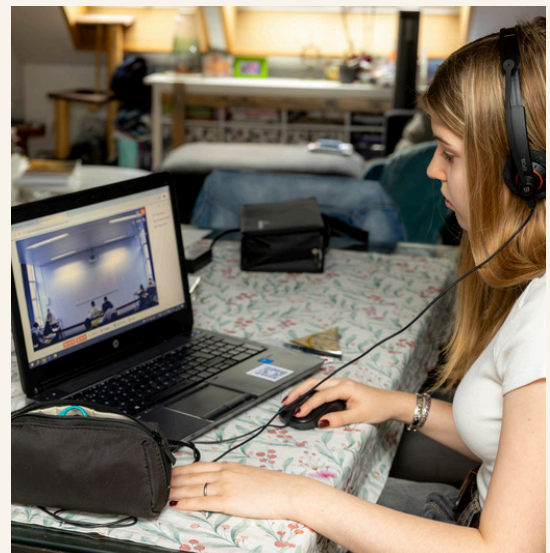


Dans la classe

Nous fournissons : la caméra, le Chromebook, le micro haut-parleur Jabra, le clavier, le support et les câbles. Il est possible de connecter notre dispositif ClassContact à l'écran interactif de la classe et/ou au système interne de cours en ligne.

Au domicile / hôpital

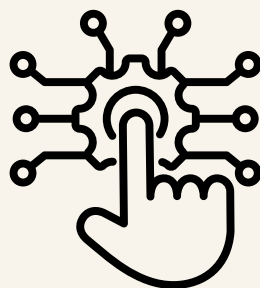
Nous fournissons : laptop muni d'une webcam, souris, casque et chargeur.



4. Une ASBL en transformation

Depuis presque 20 ans, ClassContact relie les enfants malades à leur classe via une solution simple, humaine et efficace. Mais nous le savons : une centaine d'enfants accompagnés chaque année, c'est loin d'être suffisant ! En Fédération Wallonie-Bruxelles, près de 1500 enfants sont concernés par une maladie de longue durée.

L'année 2024-2025 marque le début d'une transformation structurelle de notre ASBL, pour passer d'un modèle artisanal à une organisation capable d'agir à grande échelle.



Pour préparer un passage à plusieurs centaines de bénéficiaires par an, ClassContact a mené **une transformation en 2 phases** :

Phase 1 : Réorganisation interne

- Analyse de l'organigramme, redéfinition des rôles, recrutement stratégique (Responsable des Opérations).
- Élaboration d'un budget pluriannuel et scénarios de financement.
- Gestion du changement, communication interne/externe renforcée.

Phase 2 : Modernisation opérationnelle

- Mise en place d'un ERP/CRM (**Zoho**) et de workflows automatisés.
- Adoption d'un logiciel sur mesure (**Vectera**) pour les cours.
- Partenariat logistique pour gérer entrepôts, livraisons et stock (**The Rent Company**).
- Structuration des processus d'accompagnement des élèves.
- Mise en place d'indicateurs de performance (NPS, suivi satisfaction).



5. Quelques chiffres clés

Si ClassContact est **gratuit** pour tous ses bénéficiaires, **chaque double installation** (chez l'enfant ou à l'hôpital et dans la/les classe(s) qu'il fréquente) a un coût qui s'élève actuellement à **2.500€**.

Coûts des installations

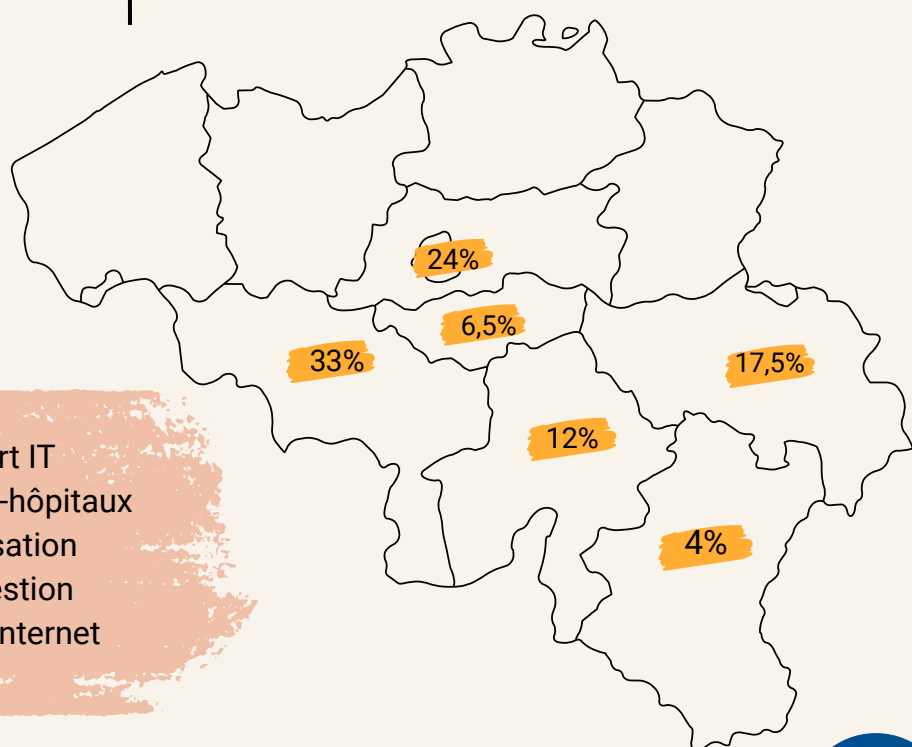
La part de budget la plus importante est consacrée à **l'installation du matériel** à proprement parler et au **helpdesk** qui permet de résoudre immédiatement tous les soucis rencontrés par les utilisateurs. Cela comprend tant le matériel que les logiciels, les salaires et les déplacements.

Le suivi social, effectué auprès des parents et des professeurs est également primordial et nous permet **de nous assurer que chaque installation répond aux besoins spécifiques des enfants et des écoles**.

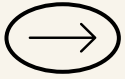
La part de budget relative à l'achat de matériel est peu élevée parce que **nous recevons la majorité de nos ordinateurs via des dons d'entreprises**. Ces derniers, de seconde main, sont entièrement révisés et mis à jour par l'équipe IT.

Répartition géographique

Cette année, ClassContact a traité **137 demandes** en Fédération Wallonie-Bruxelles. Si certaines inscriptions n'ont pas abouti c'est principalement parce que les écoles ont refusé la mise en place de notre système ou suite à un retour anticipé des enfants dans leur établissement scolaire ainsi que pour des demandes anticipées pour l'année scolaire suivante.



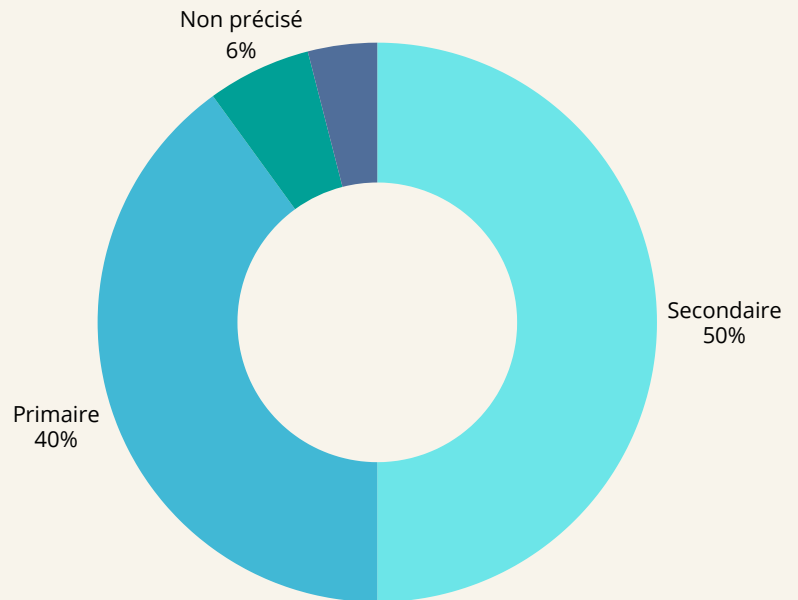
44% Installations et support IT
21% Coordination parent-écoles-hôpitaux
16% Information et sensibilisation
13% Frais généraux et de gestion
6% Achat de matériel et ligne internet



Installations par niveaux scolaires

ClassContact connecte les enfants à **partir de l'âge d'obligation** scolaire. Les enfants de maternelles sont donc également équipés par l'ASBL, le plus souvent à partir de la 3e. Cependant, dans leur cas précis, notre installation sert essentiellement au **développement des interactions sociales et au temps de groupe.**

L'essentiel de nos installations concerne cependant **les élèves de primaires et de secondaires**. Nous équipons tous les élèves qui en font la demande, que ce soit ceux issus de l'enseignement général, technique ou professionnel. Un aménagement des cours peut s'avérer nécessaire, notamment pour les professionnels, et s'opère en concertation avec l'équipe pédagogique et l'équipe médicale de l'enfant concerné.



93% de réussite scolaire en 2024-2025



Pathologies infantiles

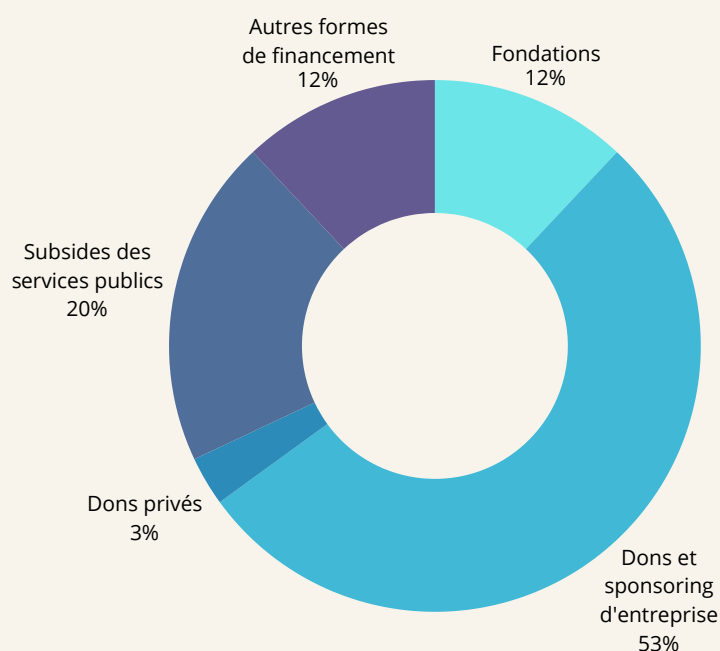
- 39,5% Oncologie
- 30% Maladies du système immunitaire
- 6,5% Maladies du système osseux, musculaire et du tissu conjonctif
- 10,2% Vulnérabilité psychologique
- 13,8% Causes externes de maladies

6. Financements



Chaque année, vous êtes de plus en plus nombreux à nous soutenir, souvent durablement. Parents, familles, professeurs qui organisent un événement au profit de l'ASBL, particuliers qui souhaitent aider de manière individuelle ou collective, avec leurs proches ou dans le cadre d'une action RSE (responsabilité sociétale des entreprises) en entreprise.

Chacune de vos actions, chacun de vos dons, contribuent à l'amélioration de nos services et à l'épanouissement des enfants touchés par la maladie.



ClassContact bénéficie également d'une reconnaissance officielle de **la Fédération Wallonie-Bruxelles** en tant **qu'aménagement raisonnable**. Bien que cette reconnaissance demeure une avancée positive, il est important de noter que **nos moyens restent limités**.

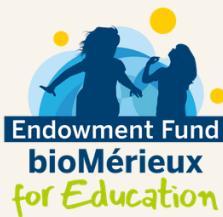
Notre ASBL est également soutenue par de nombreuses **fondations**, cela nous permet de concourir à différents appels à projet indispensables à la gestion et à l'organisation de nos activités dans la mesure où ils représentent 24% des rentrées annuelles de l'ASBL.

ClassContact jouit également du soutien de nombreuses **entreprises**. Nombre d'entre elles nous offrent une grande partie du matériel que nous installons chez les enfants et dans leur classe. D'autres nous proposent une aide logistique.

Nos partenaires

MERCI

MERCI



7. Témoignages



CAMILLE

Elève de 2e secondaire

« Derrière mon écran, je me sentais protégée et ça m'a aidé à reprendre confiance en moi, en l'école et en les professeurs. »



ADRIEN

Elève en 6e primaire

"J'aime beaucoup ClassContact car je peux suivre les cours quand je ne sais pas aller à l'école parce que j'ai trop mal. Ce n'est pas tous les jours. Mais si je me lève le matin et que je ne suis pas assez bien pour aller à l'école, j'envoie un email à mes profs et je me connecte. Comme ça, je fais le travail en même temps que les autres et je n'ai rien à rattraper. Merci à ClassContact de m'aider."



GABY

Elève en 1e secondaire

« J'ai l'impression de toujours faire partie du groupe et ainsi de ne pas être oubliée. »



SCOTT

Elève en 6e secondaire

"Grâce à Classcontact, j'ai pu être de nouveau "connecté " à mon école car je ne parvenais pas à m'y rendre pour suivre les cours. Cela m'a rassuré de me sentir lié à ma classe et de pouvoir suivre les cours ; j'espère pouvoir réussir prochainement à m'y rendre et terminer mes études."

8. Communication

Les actions de communication de ClassContact ont pour objectif **d'informer** les utilisateurs (potentiels) et l'ensemble des prescripteurs sur l'existence de ClassContact et la **possibilité de suivre les cours à distance de manière synchrone en cas de maladie**.

Grâce aux réseaux sociaux, présentations, réseautage, salons, dépliants & affiches, reportages dans les médias et autres campagnes, nous faisons connaître ClassContact. Car plus les gens nous connaîtront, plus il y aura de chances que les élèves concernés soient pris en charge lorsque c'est nécessaire.

La campagne bioMérieux : un engagement durable

Nous avons l'immense chance d'être soutenus par **le fonds de dotation bioMérieux** pour 3 années consécutives. Leur aide permet de financer l'accompagnement de 20 enfants par an et de mener une campagne de communication à destination de 761 écoles primaires à indice socio-économique faible (1 à 5 selon la cotation de la FWB) visant à **informer et sensibiliser les écoles & enseignants**.

Une belle mise en lumière grâce aux joueurs de la Loterie Nationale

Cette année encore, **la Loterie Nationale** a mis ClassContact à l'honneur dans le cadre de son **programme de soutien aux associations**. Une vidéo de présentation diffusée sur ses canaux officiels a permis de faire découvrir notre mission et de **sensibiliser le grand public** à la réalité des élèves qui ne peuvent plus se rendre à l'école en raison de leur état de santé.



#Informer
#Sensibiliser

Une communauté en ligne qui grandit

En 2024, ClassContact a poursuivi le développement de sa présence sur **Facebook, Instagram et LinkedIn**.

Nos publications, plus ciblées, mettent en avant les **témoignages d'élèves et de familles** – comme celui de Camille – ainsi que **les moments forts de l'année**, tels que la Journée Pyjama, la Journée des bénévoles ou encore les événements organisés avec nos partenaires.

Nous partageons également des **remerciements à nos soutiens**, comme TotalEnergies, bioMérieux ou la Loterie Nationale, ainsi que quelques **actualités de notre blog et campagnes de sensibilisation**.

Ces communications, sincères et humaines, contribuent à faire connaître notre mission et à renforcer les liens entre les écoles, les familles, les donateurs et l'ensemble de notre communauté solidaire.



4.781 followers



834 followers



243 followers



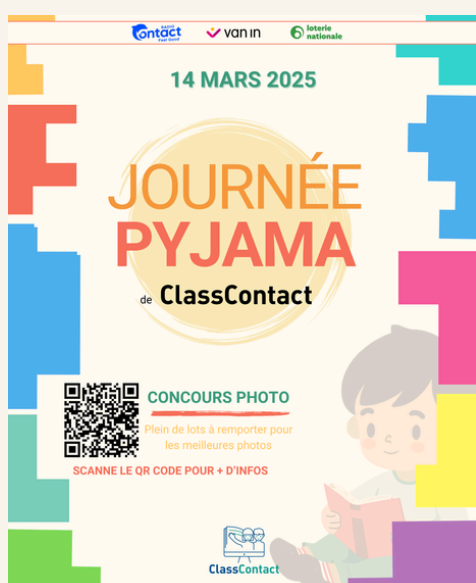
14 eNews à +20K contacts

9. Journée Pyjama ClassContact



Chaque année, vers le mois de mars, ClassContact organise en collaboration avec Bednet la Journée Pyjama. Cette initiative invite tous les élèves, enseignants et personnel des écoles participantes de la Fédération Wallonie-Bruxelles à revêtir leur pyjama pour montrer leur solidarité envers leurs camarades malades qui suivent les cours depuis chez eux ou depuis leur lieu de soin, que ce soit un centre de rééducation ou une chambre d'hôpital.

Cette journée spéciale vise non seulement à soutenir les enfants malades, mais aussi à atténuer l'impact émotionnel que la maladie d'un camarade peut avoir sur ses pairs. Fort heureusement, malgré la réforme du rythme scolaire, nous pourrons, cette année encore, célébrer cette journée en même temps que notre consœur Bednet.



La Journée Pyjama ClassContact s'accompagne également d'un grand concours photo "en pyjama". C'est l'occasion de se montrer ouvertement solidaire tout en tentant de remporter l'un des nombreux cadeaux didactiques. Cette année, outre le taux important de participants, nous avons également reçu le soutien de plus de **16 sponsors** qui ont offert à nos gagnants de magnifiques cadeaux.

Sponsors

Natural sciences,
Plume, Le JDE, VAN IN,
Mijade, REPOS
production,
Chlorophylle, Musée du
Malgré-Tout, Riveo,
Musée des celtes,
Crazy circus, Bozar,
AMA, Spark OH,
Banque Nationale
Bank, Musée de la BD

MERCI
😊



10. L'équipe

Chez ClassContact, notre équipe réunit des employés et des bénévoles passionnés, engagés pour un même objectif :

garantir à chaque enfant malade le droit de rester connecté à sa classe, à ses amis et à ses professeurs.

Nos techniciens

Assurent le support quotidien au travers de notre helpdesk.



Nos techniciens accompagnateurs de parcours scolaire

Veillent à ce que chaque parcours soit fluide, humain et personnalisé.

Nos bénévoles

Accompagnent les familles, assurent le suivi social et apportent à ClassContact des expertises utiles.

“C’est ensemble, grâce à la solidarité et à la technologie, que nous faisons la différence pour chaque élève.”

— Donatien d’Hoop, Directeur

11. L'organe d'administration

Notre **organe d'administration** soutient activement le développement de l'ASBL et veille à la bonne gestion de nos actions.



BARBARA DUFOUR
PRÉSIDENTE



DONATIEN D'HOOP
DIRECTEUR
ADMINISTRATEUR
DÉLÉGUÉ



MICHELINE LAMBERT
ADMINISTRATRICE



**MARIE-FRANCE
DELIGNE**
ADMINISTRATRICE



**TOM DE
LONGUEVILLE**
ADMINISTRATEUR



JO VANDAELE
ADMINISTRATEUR



**FRANCESCO
AMATO**
ADMINISTRATEUR



**FRÉDÉRIC
GILMONT**
ADMINISTRATEUR

11. Soutien & contact

Vous souhaitez nous aider et contribuer à l'amélioration de notre structure mais vous ne savez pas comment ?

Parlez de nous autour de vous !

A toute personne qui pourrait être intéressée par notre projet et l'accompagnement que nous offrons. Famille, amis, collègues, personnel enseignant, médecin de famille, agents communaux... **C'est en parlant de nous que vous nous aiderez à toucher tous les enfants malades.**

Parlez de nous... et donnez une seconde vie au matériel informatique !

Votre entreprise renouvelle régulièrement son matériel informatique ? Parlez de ClassContact aux responsables IT ou logistiques : il est souvent possible de nous céder une partie du matériel remplacé.



Organisez votre propre action au profit de ClassContact !

Conjointement avec l'école de votre enfant, votre entreprise, vos voisins, vos amis ou votre famille, vous pouvez organiser une activité caritative dont les bénéfices seront reversés à ClassContact. Marche parrainée, brocante de quartier, vente de gâteaux ou de bonbons... Une limite : votre imagination.

Faites un don !

Vous n'avez pas le temps d'organiser une manifestation caritative au bénéfice de ClassContact ? Vous pouvez également **faire un don** en remplissant le formulaire de don que vous trouverez sur notre site internet

Faites un don en remplissant le formulaire sur notre site : www.classcontact.be/nous-aider/

Nous contacter

Vous souhaitez :

- Inscrire un enfant qui ne peut plus se rendre à l'école ?
- Obtenir des informations sur nos actions et notre mission ?
- Découvrir comment nous soutenir ou devenir partenaire ?

www.classcontact.be

Avenue du Bourget, 42
1130 Bruxelles

+32 (0)2 726 40 55

contact@classcontact.be



ClassContact
Connecte l'enfant malade