



# Catalogue des FORMATIONS

A destination des formateurs et formatrices, animateurs et animatrices d'EPN

Opérateurs: ARC - FOBAGRA - MAKS

Version officielle 2025



”

**Pour renforcer :**

Vos compétences

Vos pratiques pédagogiques

**Pour accompagner :**Les publics avec encore plus  
d'impact



## RENFORCER L'INCLUSION NUMÉRIQUE GRÂCE AU FEDER

Grâce au Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) et à la Région de Bruxelles-Capitale, Fobagra ASBL, en partenariat avec Maks vzw, ARC ASBL et Caban ASBL, agit pour réduire la fracture numérique à Bruxelles.

Depuis 2024, le projet renforce les Espaces Publics Numériques (EPN) et leurs animateurs à travers :

- *des formations collectives,*
- *du coaching individuel,*
- *des séminaires d'échange,*
- *la création d'outils pédagogiques adaptés aux publics vulnérables.*

Ce soutien européen permet de faciliter l'accès aux compétences numériques et de rendre le numérique plus accessible, inclusif et solidaire pour tous.



## INTRODUCTION GÉNÉRALE

Les Espaces Publics Numériques (EPN) sont des lieux de proximité essentiels pour accompagner les citoyennes et citoyens dans leurs usages du numérique. On y apprend, on y expérimente, on y trouve de l'aide, mais surtout on y est écouté et orienté. Les EPN jouent ainsi un rôle clé à l'intersection des enjeux technologiques, sociaux, éducatifs et citoyens.

Ce catalogue regroupe l'ensemble des formations proposées aux professionnel·les des EPN bruxellois.

Il vise à :

- *renforcer les compétences des équipes de terrain ;*
- *soutenir des pratiques professionnelles cohérentes et partagées ;*
- *favoriser un accompagnement numérique inclusif, éthique et adapté aux réalités locales.*

Les formations sont organisées en six axes complémentaires, qui couvrent l'ensemble des dimensions du métier en EPN :

1. *Accueil du public*
2. *Pédagogie des technologies de l'information et de la communication (TIC)*
3. *Maintenance préventive*
4. *Culture technique et informatique*
5. *Communication et travail en réseau*
6. *Évaluation et amélioration des services*

Chaque module est présenté dans un langage clair, pédagogique et ancré dans la pratique quotidienne des EPN, afin de faciliter la lecture, la planification des formations et leur intégration dans les parcours de développement des équipes.



## CETTE OFFRE REGROUPE DES FORMATIONS



Clés en main  
Flexibles



Autour de thématiques variées



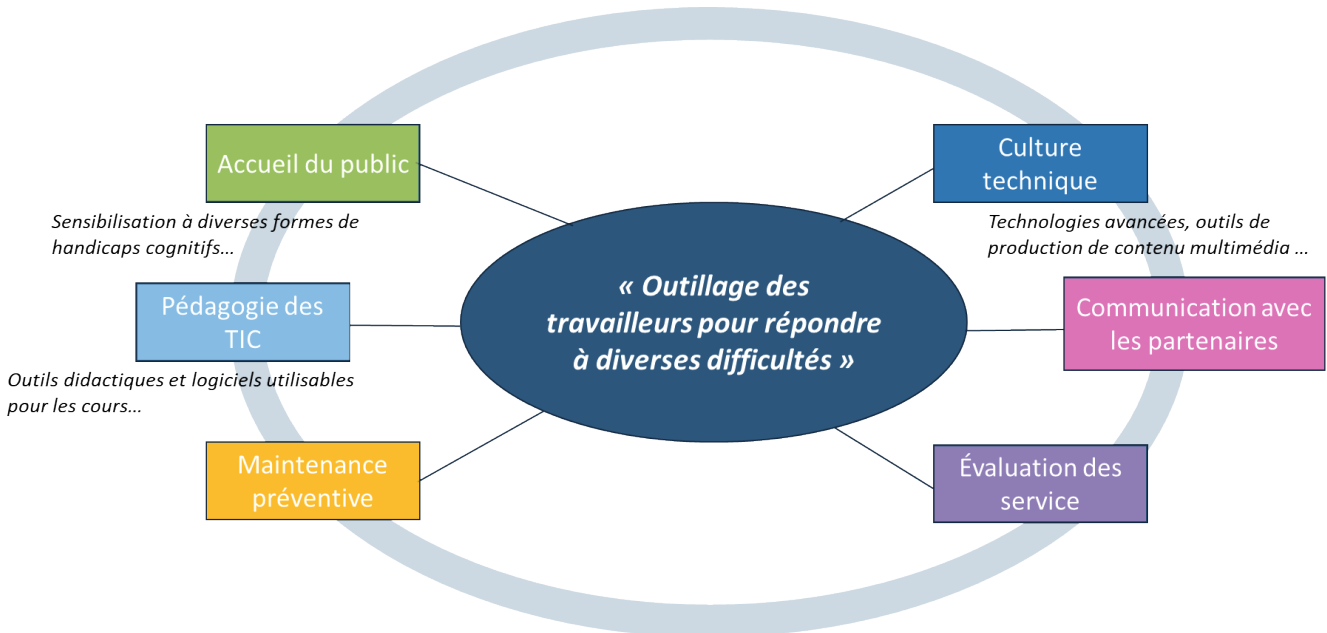
Concrètes  
Prêtes à l'emploi



Toutes directement  
applicables sur le terrain !



## CES FORMATIONS COUVRENT 6 AXES



### 3 OPTIONS IMPORTANTES



#### FORMATIONS GÉNÉRALES

Cours de groupe pour animateurs et formateurs



#### FORMATIONS EXPERIMENTALES

Test et validation d'outils, méthodes et guides pédagogiques



#### COACHING INDIVIDUELS

Accompagnement individuel sur les plans pédagogique, techniques, observations de terrain, validation des compétences, validation d'outils, méthodes et guides pédagogiques



# AXE 1

## ACCUEIL DU PUBLIC EN EPN

Ces formations permettent d'adopter une posture professionnelle adaptée à l'accueil de tous les publics en EPN.

Elle apporte des clés pour instaurer un climat de confiance, communiquer avec clarté et accompagner les usagers de manière bienveillante face aux usages numériques.



## 1.1 – ARC | Orienter le public

### Contenu

Analyse des demandes des usager·ères, écoute active, questionnement et clarification des besoins. Identification du rôle de l'EPN et connaissance des dispositifs d'inclusion numérique, sociale et institutionnelle pour orienter de manière adaptée.

### Objectif de formation

Savoir accueillir une personne, comprendre sa situation réelle et l'orienter de façon juste, dans le respect du rôle et des missions de l'EPN.

### Compétences développées

- Analyser une demande, même imprécise
- Poser un cadre clair et rassurant
- Orienter vers les bons interlocuteurs ou dispositifs
- Travailler en réseau et éviter les situations de frustration

## 1.2 – ARC | Déontologie de l'accompagnement numérique

### Contenu

Réflexion autour de la posture professionnelle : confidentialité, consentement, transparence, respect des données personnelles. Étude de situations concrètes rencontrées en EPN.

### Objectif de formation

Comprendre les responsabilités liées à l'accompagnement numérique et adopter une posture professionnelle éthique et respectueuse.

### Compétences développées

- Respecter la confidentialité et les données personnelles
- Poser des limites claires dans l'accompagnement
- Construire une relation de confiance équilibrée
- Éviter les situations de dépendance ou d'intrusion

## 1.3 – ARC | Sensibilisation aux inégalités numériques

### Contenu

Compréhension des inégalités numériques : accès au matériel, compétences, usages, compréhension des démarches en ligne et sentiment de légitimité face au numérique.

### Objectif de formation

Prendre conscience des inégalités numériques pour adapter son accompagnement et renforcer le rôle social de l'EPN.

### Compétences développées

- Identifier les différentes formes d'inégalités numériques
- Adapter son accompagnement aux réalités sociales
- Développer une posture de médiation numérique engagée
- Mieux comprendre les publics accompagnés

## 1.4 – FOBAGRA | Techniques théâtrales et communication

### Contenu

Exercices issus du théâtre : travail sur la voix, la respiration, la posture, la présence et la communication non verbale. Jeux de rôle et improvisations à partir de situations réelles.

### Objectif de formation

Améliorer la communication avec le public et gagner en aisance dans les situations d'accueil, y compris délicates.

### Compétences développées

- Gagner en assurance à l'oral
- Adapter sa communication à la situation
- Réagir face à l'imprévu
- Communiquer de manière respectueuse et non violente

## 1.5 – FOBAGRA | Donner des coachings efficaces

### Contenu

Méthodes de coaching centrées sur la personne accompagnée : identification des objectifs, des compétences et des freins. Mises en situation et analyse des pratiques.

### Objectif de formation

Passer d'une logique d'assistance à une logique de coaching favorisant l'autonomie des usager·ères.

### Compétences développées

- Identifier les besoins et objectifs d'un usager
- Adapter son accompagnement
- Encourager l'autonomie et la confiance
- Évaluer les progrès réalisés

## 1.6 – FOBAGRA | Accueil du public en EPN

### Contenu

Structuration de l'accueil en EPN : écoute active, reformulation, adaptation du langage, gestion des situations difficiles et prise en compte des retours des usager·ères.

### Objectif de formation

Mettre en place un accueil professionnel, inclusif et bienveillant en EPN.

### Compétences développées

- Accueillir tous les publics avec respect
- Gérer des situations complexes ou tendues
- Adapter sa posture et son discours
- Améliorer continuellement ses pratiques d'accueil



## 1.7 – FOBAGRA | Posture et communication professionnelle

### Contenu

Rôle et missions de l'EPN

Posture professionnelle de l'agent d'accueil (neutralité, bienveillance, patience)

Importance du premier contact

Attitudes verbales et non verbales (regard, ton, disponibilité)

### Objectif de formation

Permettre aux participants d'adopter une posture professionnelle, rassurante et adaptée à tous les publics accueillis en EPN.

### Compétences développées

- Accueillir chaque personne avec respect et bienveillance
- Donner une image positive et rassurante de l'EPN
- Créer un climat de confiance dès les premiers échanges

## 1.8 – FOBAGRA | Techniques d'écoute active et reformulation des demandes numériques

### Contenu

Principes de l'écoute active

Poser des questions ouvertes

Reformuler pour vérifier la compréhension

Identifier le besoin réel derrière la demande exprimée

### Objectif de formation

Aider les participants à mieux comprendre les demandes numériques des usagers, même lorsque celles-ci sont floues ou mal exprimées.

### Compétences développées

- Écouter sans interrompre ni juger
- Clarifier une demande numérique
- Reformuler simplement pour valider la compréhension



## 1.9 - ARC | Accompagnement des usagers dans les démarches administratives en ligne

### Contenu

Types de démarches en ligne  
Cadre légal et limites de l'accompagnement  
Sécurisation des données personnelles  
Rendre l'utilisateur acteur de sa démarche

### Objectif de formation

Permettre aux participants d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives tout en respectant leur autonomie et la confidentialité.

### Compétences développées

- Guider sans prendre la place de l'utilisateur
- Expliquer les étapes d'une démarche en ligne
- Sensibiliser à la sécurité numérique

## 1.10 – FOBAGRA | Gérer les situations difficiles à l'accueil

### Contenu

Identifier les situations de tension ou de stress  
Comprendre les causes (fracture numérique, urgence administrative, frustration)  
Techniques de communication apaisante  
Savoir poser un cadre et demander du relais si nécessaire

### Objectif de formation

Donner aux participants des outils pour gérer calmement et efficacement les situations difficiles à l'accueil.

### Compétences développées

- Garder son calme face à une personne en difficulté
- Désamorcer un conflit par la communication
- Adapter sa posture en situation de stress

## 1.11 - FOBAGRA | Accueil et accompagnement des seniors au numérique

### Contenu

Spécificités du public senior  
Freins et appréhensions face au numérique  
Rythme d'apprentissage adapté  
Valorisation des progrès

### Objectif de formation

Permettre aux participants d'accompagner les seniors avec patience, pédagogie et respect de leur rythme.

### Compétences développées

- Adapter son discours aux seniors
- Rassurer et encourager
- Expliquer simplement des notions numériques

## 1.12 – FOBAGRA | Accueil des publics débutants : expliquer l'ordinateur pas à pas

### Contenu

Découverte de l'ordinateur (souris, clavier, écran)  
Vocabulaire numérique de base  
Gestes essentiels (cliquer, taper, enregistrer)  
Apprentissage progressif et répétition

### Objectif de formation

Aider les participants à accompagner des personnes totalement débutantes sans les mettre en difficulté.

### Compétences développées

- Expliquer clairement des notions de base
- Adapter son rythme à l'apprenant
- Rendre le numérique accessible à tous

## 1.13 – FOBAGRA | Organiser un espace d'accueil numérique accessible

### Contenu

Aménagement de l'espace (signalétique, ergonomie)  
Accessibilité pour les personnes en situation de handicap  
Organisation du matériel  
Création d'un espace rassurant et inclusif

### Objectif de formation

Permettre aux participants de penser et organiser un espace d'accueil numérique adapté à tous les publics.

### Compétences développées

- Aménager un espace fonctionnel et accueillant
- Prendre en compte les besoins spécifiques
- Faciliter l'autonomie des usagers

## 1.14 – FOBAGRA | Accompagner sans faire à la place : méthodes concrètes

### Contenu

Différence entre aider et faire à la place  
Techniques de guidage verbal  
Encourager l'apprentissage par la pratique  
Gestion de la frustration de l'utilisateur

### Objectif de formation

Apprendre à rendre l'utilisateur autonome tout en restant dans un rôle d'accompagnement.

### Compétences développées

- Favoriser l'autonomie numérique
- Adopter une posture pédagogique
- Savoir dire non tout en restant bienveillant

## 1.15 – FOBAGRA | Communication claire et langage simplifié pour le numérique

### Contenu

Simplification du vocabulaire technique  
Utilisation d'exemples concrets  
Adapter son langage au niveau de l'utilisateur  
Vérifier la compréhension

### Objectif de formation

Permettre aux participants de rendre le numérique compréhensible pour tous.

### Compétences développées

- Expliquer sans jargon
- Adapter son discours à chaque public
- Améliorer la compréhension des outils numériques

## 1.16 – FOBAGRA | Mise en situation d'accueil réel en EPN

### Contenu

Jeux de rôle basés sur des situations réelles  
Accueil de différents profils d'utilisateurs  
Analyse collective des pratiques  
Retours et axes d'amélioration

### Objectif de formation

Mettre en pratique les connaissances acquises dans des situations concrètes d'accueil en EPN.

### Compétences développées

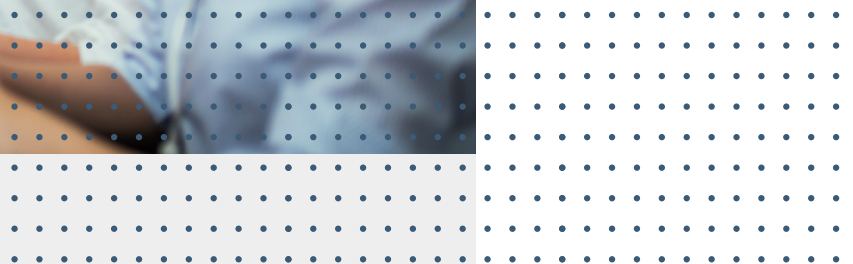
- Appliquer les bonnes pratiques d'accueil
- Gagner en confiance professionnelle
- Analyser et améliorer sa posture d'accompagnement



# AXE 2

## PÉDAGOGIE DES TIC

Objectif général : concevoir, animer et adapter des activités pédagogiques numériques inclusives.





## 2.1 – MAKS | Coding & Computational Thinking

### Contenu

Initiation accessible à la logique du codage à travers des activités ludiques, avec ou sans ordinateur. Découverte de la pensée logique, de la résolution de problèmes et du travail collaboratif.

### Objectif de formation

Comprendre comment fonctionnent les outils numériques et développer une logique de raisonnement applicable au quotidien.

### Compétences développées

- Comprendre la logique du numérique
- Développer la pensée logique
- Résoudre des problèmes de manière créative
- Travailler en groupe

## 2.2 – MAKS | Codage et inclusion sociale

### Contenu

Découverte du codage comme outil d'inclusion sociale à travers des activités accessibles basées sur la méthodologie Codinc, Scratch et MakeyMakey.

### Objectif de formation

Utiliser le codage comme levier d'inclusion et de participation sociale.

### Compétences développées

- Mettre en place des activités inclusives
- Animer des ateliers ludiques autour du codage
- Favoriser l'apprentissage entre pairs
- Stimuler la créativité

## 2.3 – MAKS | Stopmotion & Green Screen

### Contenu

Découverte de techniques simples de création vidéo : stopmotion et fond vert. Réalisation de courtes vidéos à partir d'images et d'objets.

### Objectif de formation

Permettre l'expression créative et la compréhension des images numériques.

### Compétences développées

- Créer un contenu vidéo simple
- Utiliser des outils de création numérique
- Développer la créativité
- Travailler un projet collectif

## 2.4 – MAKS | Digital Storytelling

### Contenu

Création d'une histoire personnelle à l'aide d'outils numériques simples : photos, sons, voix et montage basique.

### Objectif de formation

Utiliser le numérique pour raconter une histoire et renforcer la confiance dans l'usage de l'ordinateur.

### Compétences développées

- Structurer un récit numérique
- Utiliser des outils multimédias simples
- Développer l'expression personnelle
- Gagner en aisance avec l'ordinateur

## 2.5 – MAKS | Intégrer l'IA en alphabétisation

### Contenu

Découverte de l'intelligence artificielle à travers des usages simples et accessibles, y compris avec des publics en alphabétisation. Apprentissage de prompts simples et réflexion critique.

### Objectif de formation

Intégrer l'IA comme outil pédagogique inclusif et accessible.

### Compétences développées

- Comprendre les bases de l'IA
- Utiliser l'IA de manière simple
- Adapter l'IA à des publics fragilisés
- Développer un regard critique

## 2.6 – ARC | Identification des besoins

### Contenu

Analyse des intérêts et motivations des participants.

### Objectif de formation

Concevoir une formation numérique cohérente et adaptée aux besoins réels des usagers.

### Compétences développées

- Analyser les besoins d'un public
- Structurer une formation progressive
- Créer des exercices simples et utiles

## 2.7 – FOBAGRA | Utiliser l'ordinateur et Internet : bases pour le grand public

### Contenu

Découverte de l'ordinateur, de la souris et du clavier, prise en main de l'environnement numérique et premières navigations sur Internet.

### Objectif de formation

Permettre aux débutants d'utiliser un ordinateur et Internet en toute confiance.

### Compétences développées

- Utiliser un ordinateur au quotidien
- Comprendre les bases d'Internet
- Gagner en autonomie numérique

## 2.8 – FOBAGRA | Créer et gérer une adresse mail (Gmail, Outlook)

### Contenu

Création d'une adresse mail, envoi et réception de messages, gestion des pièces jointes et organisation de la messagerie.

### Objectif de formation

Rendre les usagers autonomes dans l'utilisation de leur messagerie électronique.

### Compétences développées

- Créer et utiliser une adresse mail
- Envoyer et recevoir des documents
- Organiser sa boîte mail

## 2.9 – FOBAGRA | Navigation Internet et recherche d'information efficace

### Contenu

Utilisation d'un navigateur, moteurs de recherche, techniques de recherche simple et tri de l'information.

### Objectif de formation

Savoir rechercher des informations fiables et utiles sur Internet.

### Compétences développées

- Naviguer sur Internet
- Faire une recherche efficace
- Identifier des sources fiables

## 2.10 – FOBAGRA | Démarches administratives en ligne

### Contenu

Découverte des principaux sites administratifs, création de comptes et accompagnement aux démarches en ligne.

### Objectif de formation

Permettre aux usagers de réaliser leurs démarches administratives en ligne en toute autonomie.

### Compétences développées

- Utiliser les services publics en ligne
- Comprendre les étapes d'une démarche
- Sécuriser ses données personnelles

## 2.11 – FOBAGRA | Utilisation du smartphone Android et iPhone

### Contenu

Prise en main du smartphone, appels, messages, applications, réglages de base et sécurité.

### Objectif de formation

Faciliter l'utilisation du smartphone dans les usages du quotidien.

### Compétences développées

- Utiliser un smartphone
- Installer et utiliser des applications
- Gérer les réglages essentiels

## 2.12 – FOBAGRA | Initiation aux réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Instagram)

### Contenu

Création de comptes, usages courants, paramètres de confidentialité et bonnes pratiques.

### Objectif de formation

Utiliser les réseaux sociaux de manière simple et sécurisée.

### Compétences développées

- Créer et gérer un compte
- Communiquer en ligne
- Protéger sa vie privée

## 2.13 – FOBAGRA | Créer des supports pédagogiques simples (Word, LibreOffice)

### Contenu

Création de documents simples, mise en forme, insertion d'images et sauvegarde.

### Objectif de formation

Créer des supports clairs pour un usage pédagogique ou professionnel.

### Compétences développées

- Créer un document texte
- Mettre en forme un contenu
- Enregistrer et partager des fichiers

## 2.14 – FOBAGRA | Animation d'ateliers numériques pour débutants

### Contenu

Préparation et animation d'ateliers, gestion de groupe et adaptation aux niveaux.

### Objectif de formation

Animer des ateliers numériques accessibles et rassurants.

### Compétences développées

- Animer un groupe
- Adapter sa pédagogie
- Mettre les participants en confiance

## 2.15 – FOBAGRA | Favoriser l'autonomie numérique des usagers

### Contenu

Méthodes d'accompagnement progressif et apprentissage par la pratique.

### Objectif de formation

Permettre aux usagers de devenir autonomes dans leurs usages numériques.

### Compétences développées

- Accompagner sans faire à la place
- Encourager l'apprentissage
- Renforcer la confiance

## 2.16 – FOBAGRA | Concevoir un atelier numérique clé en main

### Contenu

Définition des objectifs, création des supports, exercices et déroulé de l'atelier.

### Objectif de formation

Concevoir un atelier prêt à être animé.

### Compétences développées

- Structurer un atelier
- Créer des supports pédagogiques
- Anticiper les besoins du public

## 2.17 – FOBAGRA | Utiliser l'intelligence artificielle

### Contenu

Découverte de l'IA, outils accessibles et usages pratiques pour la médiation numérique.

### Objectif de formation

Utiliser l'IA comme outil d'aide et de médiation numérique.

### Compétences développées

- Comprendre ce qu'est l'IA
- Utiliser des outils d'IA simples
- Adopter un usage responsable

## 2.18 – FOBAGRA | Établir des règles claires en formation

### Contenu

Définir des règles de communication claires en formation et les faire respecter.

### Objectif de formation

Créer un cadre sécurisant et favorable à l'apprentissage.

### Compétences développées

- Gérer le groupe
- Respecter les consignes
- Adopter un usage responsable

## 2.19 – FOBAGRA | Préparer et accompagner aux certifications TOSA

### Contenu

Présentation des certifications, préparation pédagogique, entraînements.

### Objectif de formation

Accompagner les publics vers une certification TOSA, Digcomp.

### Compétences développées

- Évaluer les compétences
- Accompagner à la certification

## 2.20 – FOBAGRA | Outils interactifs : Kahoot et alternatives

### Contenu

Utiliser Kahoot, quiz en ligne, outils participatifs.

### Objectif de formation

Dynamiser les formations grâce aux outils interactifs.

### Compétences développées

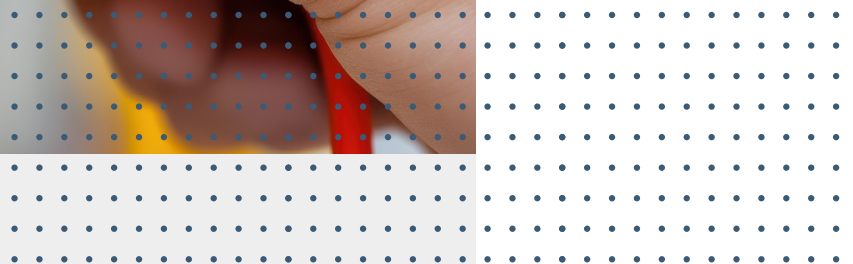
- Animer la formation
- Dynamiser l'engagement des publics



# AXE 3

## MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Objectif général : assurer le bon fonctionnement des équipements et des réseaux des EPN grâce à des pratiques de maintenance simples, préventives et adaptées au terrain.



### 3.1 – MAKS | Digidocteur

#### Contenu

Approche inspirée des permanences de dépannage numérique. Accueil des demandes, écoute des problèmes rencontrés, diagnostic simple et propositions de solutions compréhensibles et adaptées.

#### Objectif de formation

Savoir répondre aux problèmes numériques du quotidien tout en redonnant confiance aux usagers.

#### Compétences développées

- Accueillir une demande de dépannage
- Identifier un problème numérique simple
- Expliquer une solution de manière accessible
- Rassurer et autonomiser les usagers

### 3.2 – FOBAGRA | Maintenance préventive en EPN

#### Contenu

Organisation d'un planning de maintenance, gestes techniques de base, suivi et documentation des interventions sur les postes et équipements.

#### Objectif de formation

Anticiper les pannes et maintenir un parc informatique fonctionnel.

#### Compétences développées

- Mettre en place une maintenance régulière
- Réaliser des contrôles de base
- Organiser et suivre les interventions techniques

### 3.3 – FOBAGRA | Dépannage en ligne : trouver les bonnes ressources

#### Contenu

Recherche de solutions techniques sur Internet, utilisation de forums, tutoriels et sites spécialisés, analyse de la fiabilité des sources.

#### Objectif de formation

Utiliser Internet comme un outil efficace de dépannage.

#### Compétences développées

- Rechercher des solutions techniques en ligne
- Identifier des ressources fiables
- Développer un esprit critique face aux contenus techniques

### 3.4 – FOBAGRA | Maintenance des réseaux en EPN

#### Contenu

Bases des réseaux informatiques : box, routeur, câblage, Wi-Fi, vérifications régulières et diagnostic des pannes courantes.

#### Objectif de formation

Comprendre et assurer le bon fonctionnement du réseau en EPN.

#### Compétences développées

- Comprendre le fonctionnement d'un réseau
- Identifier une panne réseau simple
- Effectuer des vérifications de base

## 3.5 – FOBAGRA | Conseils pour acheter un ordinateur

### Contenu

Analyse des besoins, compréhension des composants, comparaison des modèles et prévention des pièges courants à l'achat.

### Objectif de formation

Aider à faire un choix éclairé lors de l'achat d'un ordinateur.

### Compétences développées

- Identifier les besoins numériques réels
- Comprendre les caractéristiques techniques de base
- Conseiller un achat adapté et raisonnable

## 3.6 – FOBAGRA | Entretien de base d'un ordinateur en EPN

### Contenu

Entretien courant des postes : nettoyage, vérifications simples et bonnes pratiques pour prolonger la durée de vie du matériel.

### Objectif de formation

Assurer l'entretien de base des ordinateurs utilisés par le public.

### Compétences développées

- Entretien d'un poste informatique
- Prévenir les dysfonctionnements
- Maintenir un environnement fiable

## 3.7 – FOBAGRA | Gestion des comptes utilisateurs et sessions invité

### Contenu

Création et gestion des comptes, paramétrage des droits d'accès et bonnes pratiques pour un usage collectif.

### Objectif de formation

Organiser l'accès aux ordinateurs de manière sécurisée et adaptée.

### Compétences développées

- Gérer des comptes utilisateurs
- Paramétrer des accès différenciés
- Organiser l'usage partagé des postes

## 3.8 – FOBAGRA | Prévention des virus et malwares

### Contenu

Compréhension des menaces numériques, utilisation d'antivirus et adoption de comportements sécurisés.

### Objectif de formation

Prévenir les infections et protéger les équipements numériques.

### Compétences développées

- Identifier les risques numériques
- Utiliser un antivirus
- Adopter de bonnes pratiques de sécurité

### 3.9 – FOBAGRA | Sauvegarde des données : bonnes pratiques

#### Contenu

Principes de sauvegarde, supports de stockage, fréquence et sécurisation des données.

#### Objectif de formation

Éviter la perte de données importantes.

#### Compétences développées

- Mettre en place des sauvegardes
- Choisir des supports adaptés
- Sécuriser les données

### 3.10 – FOBAGRA | Diagnostic de pannes simples

#### Contenu

Identification des pannes courantes, premiers réflexes et solutions techniques simples.

#### Objectif de formation

Diagnostiquer et résoudre des problèmes techniques simples.

#### Compétences développées

- Identifier une panne courante
- Appliquer des solutions de base
- Savoir demander un relais technique

### 3.11 – FOBAGRA | Gestion du matériel partagé (imprimante, scanner, USB)

#### Contenu

Organisation, utilisation et entretien du matériel collectif en EPN.

#### Objectif de formation

Assurer le bon fonctionnement du matériel partagé.

#### Compétences développées

Gérer du matériel collectif

Prévenir les pannes

Accompagner les usagers à l'utilisation

### 3.12 – FOBAGRA | Mise en place d'une check-list de maintenance EPN

#### Contenu

Création d'une check-list simple pour le suivi régulier des équipements et des actions de maintenance.

#### Objectif de formation

Structurer la maintenance et éviter les oublis.

#### Compétences développées

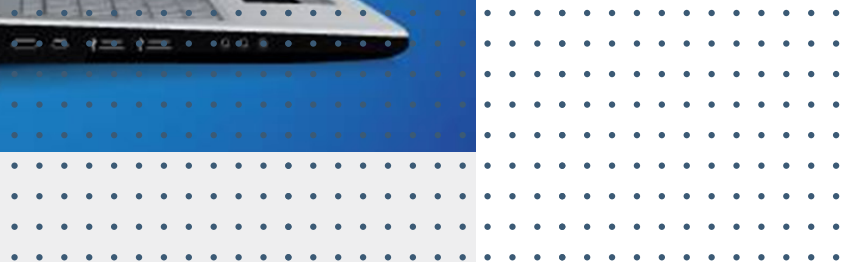
- Organiser la maintenance
- Mettre en place des routines
- Suivre l'état du matériel

”

# AXE 4

## CULTURE TECHNIQUE ET INFORMATIQUE

Objectif général : développer une culture numérique critique, responsable et actualisée.



## 4.1 – MAKS | Bien-être digital

### Contenu

Réflexion autour des usages numériques, de l'équilibre entre vie personnelle et écrans, et des pratiques favorisant un numérique plus conscient, notamment dans un cadre familial.

### Objectif de formation

Accompagner des usages numériques plus équilibrés et respectueux du bien-être.

### Compétences développées

- Identifier les impacts du numérique sur le quotidien
- Encourager des usages plus conscients
- Sensibiliser aux bonnes pratiques numériques

## 4.2 – MAKS | Streetwise compétences, valoriser les compétences de vie

### Contenu

Identification et valorisation des compétences développées dans la vie quotidienne (organisation, débrouillardise, entraide), y compris dans les usages numériques.

### Objectif de formation

Renforcer l'estime de soi et l'autonomie des publics en valorisant leurs compétences existantes.

### Compétences développées

- Identifier des compétences informelles
- Valoriser les savoir-faire du quotidien
- Renforcer la confiance en soi

### 4.3 – MAKS | DigiYou

#### Contenu

Parcours long combinant compétences numériques, posture professionnelle, déontologie et stage pratique pour des jeunes en transition.

#### Objectif de formation

Favoriser l'insertion sociale et professionnelle par le numérique.

#### Compétences développées

- Développer des compétences numériques de base
- Adopter une posture professionnelle
- Construire un projet d'insertion

### 4.4 – ARC | Logiciels libres

#### Contenu

Découverte des logiciels libres, de leurs usages et des enjeux éthiques, économiques et sociaux liés aux choix technologiques.

#### Objectif de formation

Comprendre les alternatives aux logiciels propriétaires et leurs impacts.

#### Compétences développées

- Comprendre le principe du logiciel libre
- Questionner les choix technologiques
- Présenter des alternatives numériques

## 4.5 – FOBAGRA | Veille technologique informatique

### Contenu

Méthodes de veille, sélection de sources fiables, organisation de l'information et partage au sein d'une équipe.

### Objectif de formation

Mettre en place une veille numérique utile et partagée.

### Compétences développées

- Rechercher et trier l'information
- Organiser une veille
- Partager des connaissances

## 4.6 – FOBAGRA | Sécurité en ligne

### Contenu

Sensibilisation aux risques numériques, aux comportements à risque et aux pratiques simples pour sécuriser les usages.

### Objectif de formation

Réduire les risques liés aux usages numériques.

### Compétences développées

- Identifier les risques en ligne
- Adopter des pratiques sécurisées
- Sensibiliser les publics

## 4.7 – FOBAGRA | Recherche d'emploi et intelligence artificielle

### Contenu

Découverte des outils d'IA pour la recherche d'emploi (CV, lettres, préparation d'entretien), avec une approche critique.

### Objectif de formation

Utiliser l'IA comme un outil d'aide à la recherche d'emploi.

### Compétences développées

- Utiliser l'IA pour soutenir un projet professionnel
- Garder un regard critique sur les outils
- Renforcer son autonomie

## 4.8 – FOBAGRA | Prévention du cyberharcèlement

### Contenu

Présentation et définition du cyberharcèlement, de son cadre légal et de la prévention.

### Objectif de formation

Sensibiliser et prévenir les situations de cyberharcèlement.

### Compétences développées

- Comprendre le cyberharcèlement
- Expliquer et sensibiliser
- Identifier les actions à mettre en place

## 4.9 – FOBAGRA | Usages de Discord

### Contenu

Comprendre le fonctionnement, et l'animation de communautés et ses enjeux.

### Objectif de formation

Comprendre et encadrer l'utilisation de Discord.

### Compétences développées

- Gérer une application gratuite de messagerie et de communication
- Rejoindre ou de créer des communautés organisées
- Discuter et partager des liens, des images

## 4.10 – FOBAGRA | Comprendre Windows, Android et iOS

### Contenu

Présentation des principaux systèmes d'exploitation et de leurs spécificités.

### Objectif de formation

Mieux comprendre les environnements utilisés par le public.

### Compétences développées

- Identifier les systèmes courants
- Accompagner sur différents supports
- Adapter son discours au support utilisé

## 4.11 – FOBAGRA | Internet, navigateur, moteur de recherche et cloud

### Contenu

Fonctionnement d'Internet, navigation web, moteurs de recherche et stockage en ligne.

### Objectif de formation

Comprendre les usages essentiels d'Internet.

### Compétences développées

- Utiliser un navigateur
- Comprendre la recherche en ligne
- Utiliser le cloud simplement

## 4.12 – FOBAGRA | Gestion et stockage des fichiers (clé USB, cloud)

### Contenu

Organisation, sauvegarde et transfert des fichiers numériques.

### Objectif de formation

Savoir gérer et retrouver ses documents.

### • Compétences développées

- Organiser ses fichiers
- Utiliser une clé USB ou le cloud
- Éviter la perte de documents

## 4.13 – FOBAGRA | Sécurité numérique : mots de passe et bonnes pratiques

### Contenu

Création de mots de passe sécurisés et comportements à adopter au quotidien.

### Objectif de formation

Protéger ses comptes et ses données.

### Compétences développées

- Créer des mots de passe efficaces
- Adopter de bonnes pratiques
- Sensibiliser les usagers

## 4.14 – FOBAGRA | Reconnaître les arnaques et protéger ses données personnelles

### Contenu

Identification des arnaques, tentatives de phishing et notions de protection des données personnelles.

### Objectif de formation

Éviter les fraudes et protéger sa vie privée en ligne.

### Compétences développées

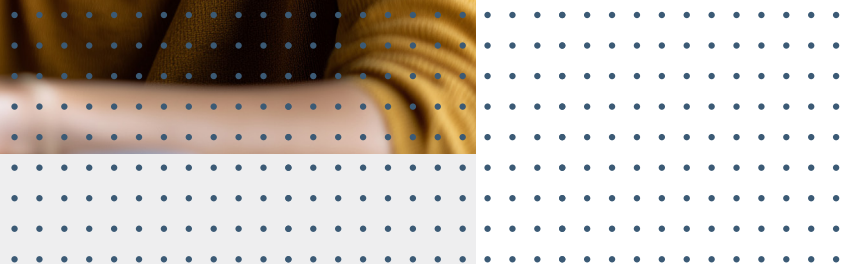
- Repérer les tentatives de fraude
- Réagir de manière adaptée
- Adopter un usage responsable du numérique



# AXE 5

## COMMUNIQUER AVEC SON RÉSEAU ET SES PARTENAIRES

Objectif général : renforcer la visibilité des EPN et développer des collaborations locales durables.



## 5.1 – MAKS | Canva et recherche d'emploi

### Contenu

Utilisation pratique de Canva pour créer des supports professionnels, notamment des CV clairs, lisibles et adaptés aux attentes actuelles.

### Objectif de formation

Utiliser un outil simple pour créer des supports professionnels attractifs.

### Compétences développées

- Créer un CV avec Canva
- Mettre en valeur un parcours
- Gagner en confiance dans sa présentation

## 5.2 – FOBAGRA | Communiquer via les réseaux sociaux

### Contenu

Découverte des réseaux sociaux comme outils de communication locale, de visibilité et de développement de partenariats.

### Objectif de formation

Utiliser les réseaux sociaux pour communiquer efficacement autour des actions de l'EPN.

### Compétences développées

- Comprendre les usages des réseaux sociaux
- Communiquer de manière professionnelle
- Développer des partenariats locaux

## 5.3 – FOBAGRA | Retouche photo

### Contenu

Initiation à la retouche photo simple pour améliorer la qualité des visuels destinés à la communication.

### Objectif de formation

Améliorer des images pour renforcer l'impact des supports de communication.

### Compétences développées

- Retoucher une photo simplement
- Améliorer un visuel
- Adapter une image à un usage numérique

## 5.4 – FOBAGRA | Création et montage vidéo

### Contenu

Bases de la création et du montage vidéo pour produire des contenus courts, simples et efficaces.

### Objectif de formation

Créer des vidéos accessibles pour la communication et la valorisation des actions.

### Compétences développées

- Créer une vidéo simple
- Monter des séquences courtes
- Diffuser un contenu vidéo

## 5.5 – FOBAGRA | Valoriser les actions de l'EPN sur les réseaux sociaux

### Contenu

Présentation des réseaux sociaux comme outils de valorisation, choix des **contenus**, fréquence de publication et bonnes pratiques.

### Objectif de formation

Mettre en valeur les actions et services de l'EPN auprès du public.

### Compétences développées

- Valoriser les actions de l'EPN
- Choisir les bons messages
- Communiquer de façon adaptée

## 5.6 – FOBAGRA | Créer des visuels attractifs avec Canva

### Contenu

Découverte de Canva et création de visuels simples pour les réseaux sociaux, affiches et supports numériques.

### Objectif de formation

Créer des visuels clairs et attractifs sans compétences graphiques.

### Compétences développées

- Concevoir des visuels simples
- Transformer un message en image
- Utiliser un outil de création graphique

## 5.7 – FOBAGRA | Rédiger des newsletters et mails d'information

### Contenu

Structure d'une newsletter, rédaction de mails clairs, choix du ton et règles de diffusion.

### Objectif de formation

Informer efficacement les usagers et partenaires.

### Compétences développées

- Rédiger des messages clairs
- Structurer une information
- Adapter son ton au public

## 5.8 – FOBAGRA | Animation de comptes Facebook et Instagram pour un EPN

### Contenu

Gestion de pages, planification des publications, interaction avec la communauté et modération.

### Objectif de formation

Animer des comptes réseaux sociaux de manière professionnelle.

### Compétences développées

- Gérer une page Facebook ou Instagram
- Animer une communauté
- Répondre aux interactions

## 5.9 – FOBAGRA | Communication et promotion d'ateliers numériques

### Contenu

Création de messages de promotion, choix des canaux de diffusion et mobilisation des publics.

### Objectif de formation

Augmenter la visibilité et la fréquentation des ateliers numériques.

### Compétences développées

- Promouvoir des ateliers
- Attirer différents publics
- Planifier une communication

## 5.10 – FOBAGRA | Vision globale des secteurs associatifs et institutionnels

### Contenu

Etablir une cartographie des acteurs locaux, entreprendre et organiser des partenariats.

### Objectif de formation

Valoriser l'activité de l'EPN et comprendre l'écosystème local et institutionnel.

### Compétences développées

- Travailler en réseau
- Collaborer avec différents partenaires
- Valoriser les actions menées en EPN

## 5.11 – FOBAGRA | Création de flyers et affiches numériques avec Canva

### Contenu

Conception de supports de communication numériques, mise en page et diffusion.

### Objectif de formation

Créer des supports visuels pour promouvoir les actions de l'EPN.

### Compétences développées

- Créer des flyers et affiches
- Adapter un message visuel
- Diffuser des supports numériques

## 5.12 – FOBAGRA | Travailler avec des partenaires et institutions

### Contenu

Identification des partenaires, communication professionnelle et coordination des actions communes.

### Objectif de formation

Développer et entretenir des partenariats locaux.

### Compétences développées

- Communiquer avec des partenaires
- Travailler en réseau
- Coordonner des actions



# AXE 6

## ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES

Objectif général : mettre en place une démarche d'amélioration continue adaptée aux réalités des EPN.



## 6.1 – ARC | Création d'un guide de l'accompagnement numérique

### Contenu

Accompagnement des équipes dans la création d'un guide pratique adapté aux publics et aux contextes locaux.

### Objectif de formation

Disposer d'un outil de référence pour harmoniser l'accompagnement numérique dans l'EPN.

### Compétences développées

- Concevoir un guide pratique
- Adapter le **contenu** aux publics et aux besoins locaux
- Structurer des procédures claires pour l'équipe

## 6.2 – FOBAGRA | Évaluation et amélioration des services en EPN

### Contenu

Découverte de méthodes simples pour évaluer les services, analyser les retours des usager·ères et proposer des améliorations concrètes.

### Objectif de formation

Savoir évaluer les services et initier des actions d'amélioration efficaces.

### Compétences développées

- Identifier les points à améliorer
- Analyser les retours du public
- Proposer des solutions adaptées

## 6.3 – FOBAGRA | Évaluer la satisfaction des usagers avec Google Forms

### Contenu

Création de questionnaires simples : formulation des questions, diffusion et lecture des réponses.

### Objectif de formation

Recueillir l'avis des usagers de manière simple et efficace.

### Compétences développées

- Créer un questionnaire en ligne
- Poser les bonnes questions
- Analyser des retours simples

## 6.4 – FOBAGRA | Suivi et analyse des fréquentations de l'EPN

### Contenu

Méthodes de suivi des passages, inscriptions aux ateliers et utilisation des services.

### Objectif de formation

Comprendre la fréquentation de l'EPN pour mieux adapter l'offre.

### Compétences développées

- Suivre la fréquentation
- Lire des données simples
- Ajuster l'organisation des services

## 6.5 – FOBAGRA | Créer des tableaux de bord simples avec Excel / Google Sheets

### Contenu

Création de tableaux et graphiques simples pour suivre les indicateurs clés.

### Objectif de formation

Visualiser les données pour faciliter la prise de décision.

### Compétences développées

- Utiliser Excel ou Sheets
- Créer des graphiques simples
- Suivre des indicateurs pertinents

## 6.6 – FOBAGRA | Mesurer l'impact des ateliers numériques

### Contenu

Définition d'indicateurs, évaluation des compétences acquises et retours des participants.

### Objectif de formation

Mesurer l'efficacité des ateliers numériques proposés.

### Compétences développées

- Définir des critères d'évaluation
- Mesurer les résultats
- Valoriser les actions menées

## 6.7 – FOBAGRA | Identifier les axes d'amélioration des services numériques

### Contenu

Analyse des résultats, identification des points forts et des axes à améliorer.

### Objectif de formation

Améliorer la qualité des services proposés par l'EPN.

### Compétences développées

- Analyser des retours
- Identifier des améliorations possibles
- Proposer des actions concrètes

## 6.8 – FOBAGRA | Se former aux critères d'évaluation

### Contenu

Se familiariser et créer des outils d'évaluation et analyser des résultats.

### Objectif de formation

Comprendre et organiser les critères d'évaluation.

### Compétences développées

- Mener une enquête simple
- Recueillir des informations pertinentes
- Evaluer et analyser les résultats

## 6.9 – FOBAGRA | Collecte et traitement des retours des usagers

### Contenu

Centralisation des retours, tri des informations et analyse qualitative.

### Objectif de formation

Exploiter les retours pour améliorer les services.

### Compétences développées

- Collecter des avis
- Organiser les informations
- Tirer des enseignements utiles

## 6.10 – FOBAGRA | Présentation et valorisation des résultats d'évaluation

### Contenu

Mise en forme des résultats, restitution orale ou écrite, partage avec les partenaires.

### Objectif de formation

Valoriser les actions et résultats auprès des partenaires et financeurs.

### Compétences développées

- Présenter des résultats clairement
- Valoriser un travail réalisé
- Communiquer efficacement avec les partenaires

## 6.11 – FOBAGRA | Mise en place d'un plan d'action d'amélioration continue

### Contenu

Définition des priorités, planification des actions et suivi des améliorations.

### Objectif de formation

Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue en EPN.

### Compétences développées

- Construire un plan d'action
- Prioriser les améliorations
- Suivre l'évolution des services

## 6.12 – FOBAGRA | Atelier pratique : bilan et plan d'amélioration d'un service EPN

### Contenu

Étude de cas réelle ou fictive, analyse collective et construction d'un plan d'amélioration.

### Objectif de formation

Appliquer concrètement les méthodes d'évaluation et d'amélioration.

### Compétences développées

- Réaliser un bilan de service
- Proposer des actions concrètes
- Travailler en équipe



## COMMENT METTRE EN PLACE VOTRE FORMATION ?

Contactez-nous

FOBAGRA asbl

✉ [valerie.lafontaine@fobagra.net](mailto:valerie.lafontaine@fobagra.net)

☎ 02/219.69.16

- 1 Choisissez une ou plusieurs thématiques dans le catalogue
- 2 Identifiez les formateurs. Planifiez la session pour recevoir votre formation
- 3 Adaptez les supports selon vos publics
- 4 Lancez la session

**FOBAGRA-MAKS-L'ARC-CABAN soutenu par le FEDER  
pour l'inclusion numérique à Bruxelles**

**Fobagra asbl**  
20, rue du Méridien  
1210 Saint-Josse-ten-Noode

**Contact**  
[secretariat@fobagra.net](mailto:secretariat@fobagra.net)  
[www.fobagra.net](http://www.fobagra.net)