



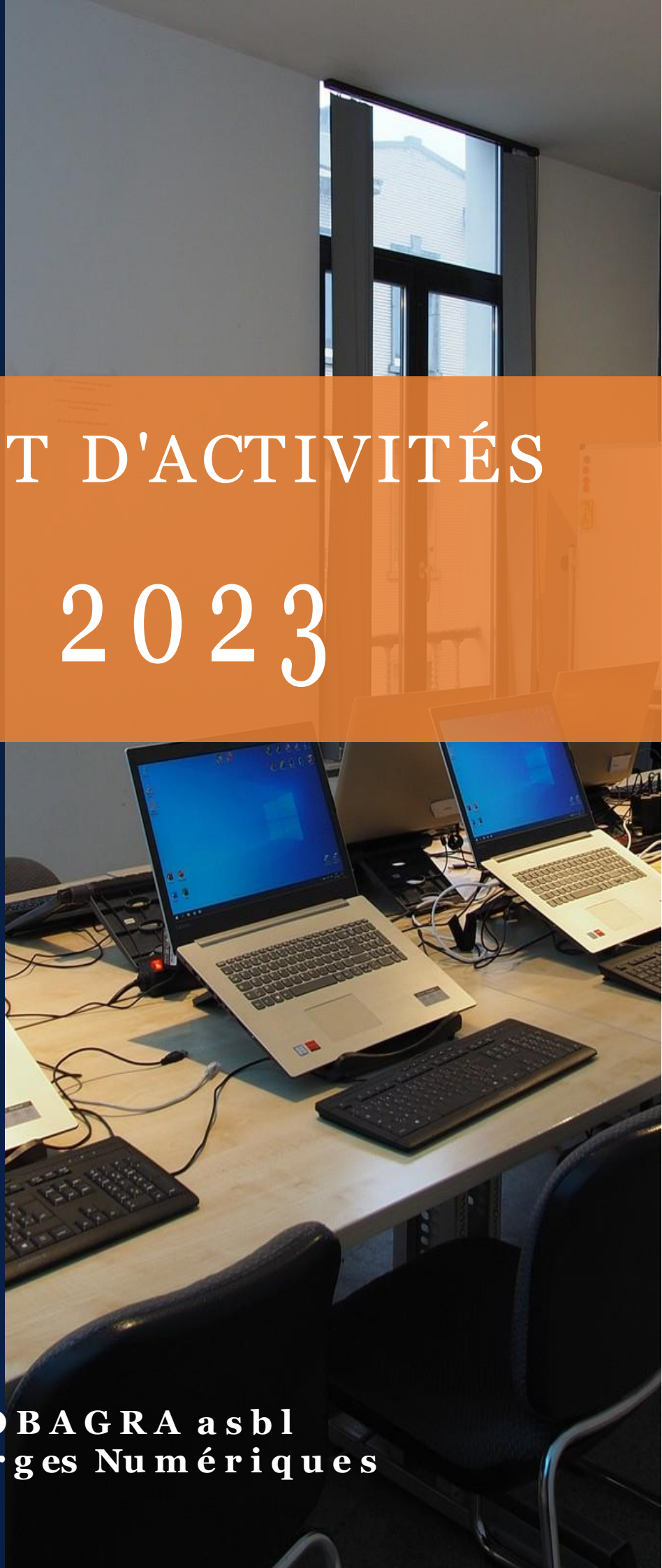
# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

## **FOBAGRA**

Rue du Méridien, 20  
1210 Bruxelles

Tel: 02/249.69.16  
<https://fobagra.net/>

**FOBAGRA asbl**  
**Auberges Numériques**



# Table des matières

<b>1</b>	<b>EDITORIAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LE CADRE DE NOTRE ACTION .....</b>	<b>5</b>
2.1	Un projet de lutte contre le fossé numérique : .....	5
2.2	Un ensemble de services axés sur la formation et l'accès aux TIC : .....	6
2.3	Un organisme d'économie sociale : .....	7
<b>3</b>	<b>NOS RESSOURCES .....</b>	<b>8</b>
3.1	Nos reconnaissances publiques et nos subventions structurelles .....	8
3.2	Les ressources humaines .....	8
3.3	Nos implantations .....	9
3.4	Nos membres .....	9
3.5	Participations diverses .....	10
<b>4</b>	<b>FOBAGRA, ENTREPRISE SOCIALE MANDATEE INSERTION .....</b>	<b>11</b>
4.1	L'équipe d'encadrement .....	11
4.2	Les travailleurs public cible et le projet d'insertion .....	12
<b>5</b>	<b>NOS SERVICES AUX ACTEURS SOCIO-EDUCATIFS .....</b>	<b>20</b>
5.1	Les services « Formation » (A l'heure) .....	22
5.2	La gestion d'EPN en sous-traitance .....	24
<b>6</b>	<b>PROJETS PILOTES : MUTUALISATION DES FORMATIONS EN ECONOMIE SOCIALE D'INSERTION .....</b>	<b>31</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>34</b>

## 1 éditorial

### Une ordonnance... et après ?

Pour le secteur de l'inclusion numérique bruxellois, et pour un certain nombre d'autres acteurs sociaux de première ligne, 2023 fut une année d'ébullition, marquée par une urgente nécessité de faire entendre notre voix, et, à travers nous, celle des plus fragiles.

En cause, l'ordonnance « Bruxelles numérique » promue par le ministre en charge de la transition numérique, Bernard Clerfayt. Ce texte prévoit l'obligation, pour les pouvoirs publics, de rendre toute démarche administrative accessible en ligne. Si l'initiative a le mérite d'encadrer et de normer un processus de numérisation déjà largement en cours, elle éveille aussi, immédiatement, la crainte d'une accélération brutale et impréparée dudit processus – d'autant que l'obligation de maintenir des guichets ou une aide téléphonique, elle, ne figurait nullement dans le projet de texte initial.

Or, au sortir de la crise sanitaire, nos associations se sentent déjà profondément dépassées : un nombre croissant de citoyens, démunis et désorientés face à un monde numérique complexe, n'ont d'autre choix que de se tourner vers elles pour réaliser des démarches administratives vitales, sous peine de perdre leurs droits. Conséquence : les travailleurs sociaux sont contraints à jouer le rôle d'accompagnants numériques, sans l'avoir choisi, sans être formés pour, et surtout sans recevoir de temps de travail supplémentaire pour ce faire – si bien que cette nouvelle urgence vient se substituer à leur mission première, ou en tout cas, la complexifier en dressant de nouveaux obstacles.

Le constat est sans appel : la numérisation provoque un report de la charge de travail sur les travailleurs sociaux et sur les citoyens eux-mêmes, avec pour conséquence, chez les uns comme les autres, du désarroi, de la colère, un sentiment de débordement.

Dans ce contexte sensible, la réaction au projet d'ordonnance ne pouvait qu'être très vive. Lire et Ecrire a sonné la charge, bientôt rejoint par le réseau CABAN, la fédération des services sociaux, et bien d'autres collectifs et acteurs de terrain – dont, bien sûr, Fobagra.

Un an et demi de mobilisation, de cartes blanches, de luttes et de concertations, pour faire évoluer un texte qui aura, sur la vie de tous les citoyens, des répercussions souvent mal anticipées. Au final, c'est une ordonnance modifiée qui a été approuvée par le parlement régional. Mais le résultat est-il à la hauteur des enjeux ?

Oui et non. L'inscription, dans la loi, du droit à une alternative (guichet, service téléphonique) est un acquis incontestable, et un précédent important, sur lequel nous pourrions nous appuyer au besoin. Malheureusement, ce droit est miné par plusieurs failles et possibilités de dispense (et même d'auto-dispense) mal encadrées. Un flou préjudiciable, au détriment des citoyens. En parallèle, le gouvernement bruxellois n'a toujours pas veillé à assurer le financement des acteurs de l'accompagnement numérique (EPN, associations, informaticiens publics...), lesquels sont toujours réduits à se débrouiller avec les moyens du bord. Le sentiment que la priorité est d'avancer, pas de ne laisser personne au bord du chemin, demeure...

Au bout du compte, la mobilisation des acteurs de terrain aura au moins permis de mettre en lumière les dégâts criants d'une numérisation mal préparée, le désarroi des citoyens en difficulté avec le numérique (40% de la population, tout de même !) et des acteurs sociaux qui les accompagnent. Elle aura, plus largement, remis en question le dogme du « tout numérique » et provoqué le débat sur le type de société que nous souhaitons construire, et la place que nous voulons réellement laisser au numérique.

Il va sans dire que ce débat n'est pas près de retomber...

Note pour la lecture du rapport : un certain nombre d'éléments de ce rapport (explications du cadre de nos projets, méthodes, grandes tendances...) tendent à peu changer d'une année à l'autre. Pour faciliter une lecture « rapide » au lecteur qui nous suivrait depuis quelques années, nous avons mis en exergue, au début de chaque chapitre, un petit résumé des nouveaux éléments propres à l'année 2023. On les trouvera sous le titre «Quoi de neuf en 2023?»

## 2 Le cadre de notre action

L'asbl Fobagra, c'est :

### 2.1 Un projet de lutte contre le fossé numérique :

L'expression *fracture numérique* ou *fossé numérique* désigne les inégalités dans l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC), qui viennent souvent renforcer des inégalités socio-économiques déjà présentes.

Aujourd'hui, la non-maitrise des TIC est un obstacle à l'intégration des personnes :

- **dans le monde du travail** : la maitrise des compétences informatiques est attendue dans un nombre croissant de métiers, y compris certains métiers manuels. Les offres d'emplois passent de plus en plus par Internet, la mise en forme d'un CV ou d'une lettre de motivation ne peut se concevoir sans traitement de texte, le cloud est partout et les réseaux sociaux jouent un rôle essentiel dans le développement de relations professionnelles.
- **dans la société en général** : la quasi-totalité des démarches passent en priorité par Internet : formalités administratives, recherche de logement, accès à l'information et à la culture, achats en ligne, opérations bancaires, planification de voyages... effectuer ces démarches hors ligne est souvent pénalisant, car les services publics comme privés tendent à considérer l'usage des TIC comme acquis et désinvestissent peu à peu les services incarnés par des êtres humains.

Aujourd'hui, être novice dans les TIC est un tel handicap, que les acteurs de terrain n'hésitent pas à parler d' « analphabétisme informatique » ou d'« illettrisme complet ». 5 % des belges sont encore dans cette situation.

Mais à côté de ces « grands débutants », 35% de la population ne possède encore que de « faibles » compétences », insuffisantes pour mener à bien diverses opérations de la vie courante pour lesquelles les services en ligne sont aujourd'hui considérés comme la solution par défaut.

C'est donc, selon le Baromètre de l'Inclusion numérique<sup>1</sup>, 46 % de la population belge qui se retrouve en situation de vulnérabilité quant à l'utilisation des technologies numériques.

La fracture numérique frappe davantage les ménages à faibles revenus, les chercheurs d'emploi, les personnes peu scolarisées, les personnes âgées, ainsi que (du moins dans certaines catégories de population) les femmes. Les personnes d'origine allochtone sont particulièrement touchées.

Les obstacles à l'usage des TIC sont à la fois matériels (difficulté à soutenir les coûts de l'ordinateur/tablette ou de la connexion Internet), cognitifs (difficulté à maîtriser l'outil) et parfois socio-culturels (manque d'intérêt ou méfiance vis-à-vis des TIC dans l'entourage, réticence à laisser les femmes accéder à l'ordinateur, etc.).

La réponse à ce besoin de société doit donc passer à la fois par des solutions d'accessibilité matérielle (mettre des ordinateurs et une connexion à disposition des personnes fragilisées) et par des démarches d'accompagnement, de formation, de sensibilisation, bref par l'action de

---

<sup>1</sup> <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024>  
(données de 2024)

médiateurs numériques capables aussi bien de répondre à des besoins immédiats (aider une personne à résoudre un problème administratif en ligne, par exemple) que d'œuvrer au développement de l'autonomie de la personne sur le long terme.

L'une des solutions les plus porteuse pour répondre à ces différentes dimensions du problème est, selon nous, celle que proposent les **Espaces Publics Numériques (EPN)**, ces lieux d'initiative associative ou publique où les citoyens peuvent accéder (gratuitement ou pour un coût réduit) à des ordinateurs et à une connexion haut débit, tout en bénéficiant d'un encadrement et si possible d'une formation.

Ces centres, du moins lorsqu'ils en ont les moyens, offrent l'avantage appréciable d'accompagner globalement la personne dans son approche des TIC, et de promouvoir son autonomie. Ils créent une dynamique sociale autour de l'ordinateur, permettent des rencontres, des découvertes, des connexions avec diverses initiatives associatives au niveau local ; en ce sens, ils vont à l'encontre d'une perception trop souvent consumériste et individualiste de l'informatique. Enfin, ils ne font pas reposer le problème de la maintenance technique sur l'utilisateur. En bref, ils sont selon nous un outil précieux pour démocratiser les TIC, au même titre que les bibliothèques publiques ont contribué à démocratiser l'accès au livre au siècle passé.

## 2.2 Un ensemble de services axés sur la formation et l'accès aux TIC :

Sur le terrain, notre action prend la forme de divers services, grâce auxquels nous espérons aider les asbl (par exemple les centres d'insertion socio-professionnelle, ou ISP) ou les pouvoirs publics à intégrer les TIC dans leur pratique, et surtout à inclure leur public dans la société de l'information et de la communication.

L'une des manières les plus commodes de nous définir, c'est comme un sous-traitant spécialisé dans la **formation** en informatique. En effet, notre principale activité est d'organiser des cours à la demande de nos partenaires (pour leur public ou leur personnel). Nos « clients » sont des associations, mais à travers celles-ci, ce sont les personnes précarisées qui sont les bénéficiaires finaux de notre action.

Mais notre engagement auprès de nos partenaires peut également aller plus loin, avec la prise en charge (toujours comme sous-traitant) de la gestion technique et de l'animation d'**Espaces publics numériques** (cfr. plus haut), et le développement de services **d'accompagnement**, au quotidien, de personnes en situation de précarité numérique – par exemple pour les aider à effectuer des démarches en ligne.

Nos ressources humaines sont donc essentiellement des formateurs et des médiateurs numériques, aptes à apporter aux citoyens une aide directe dans l'usage des TIC, mais aussi à développer (peu à peu) leur autonomie et leurs compétences informatiques. Ce sont à la fois des techniciens, des pédagogues et des travailleurs sociaux.

Enfin, nous mettons ponctuellement des salles informatiques à la disposition des associations, pour y organiser leurs propres activités.

## **2.3 Un organisme d'économie sociale :**

Parce que nous organisons des services pour des tiers, et parce que nous tirons du produit de ces services une part de nos moyens de fonctionnement, nous sommes, entre guillemets et pour partie, un acteur économique.

Mais notre activité économique ne vise pas pour autant le profit. Au contraire, nous la développons parce qu'elle nous apparaît comme l'un des moyens les plus efficaces pour atteindre nos objectifs sociaux. Nos clients ne sont jamais des entreprises ou des particuliers, mais d'autres associations, qui poursuivent des objectifs similaires aux nôtres, et disposent pour ce faire de moyens financiers limités. Nos tarifs sont adaptés à leur faible solvabilité, c'est-à-dire volontairement très bas; nos méthodes de travail sont conçues pour rencontrer leurs réalités.

Les travailleurs qui accomplissent ces activités sur le terrain ne sont pas des informaticiens diplômés, mais, du moins en partie, des chômeurs de longue durée qui n'ont pas eu la chance d'obtenir un diplôme élevé au terme de leur scolarité. Précarisés sur le marché de l'emploi, ils se sont vus offrir chez Fobagra un emploi « tremplin » rémunéré, un encadrement adapté à leurs difficultés sociales, ainsi qu'une solide formation qui doit les rendre tout à la fois plus sûrs d'eux et plus compétitifs sur le marché du travail. C'est une autre plus-value sociale de nos services ; elle nous rattache au champ de l'économie sociale dite « d'insertion ».



## 3 Nos ressources

### 3.1 Nos reconnaissances publiques et nos subventions structurelles

L'asbl Fobagra a bénéficié, de 2006 à 2019, d'un agrément ILDE (Initiative Locale de Développement de l'Emploi) auprès de la Région de Bruxelles capitale. Dans le cadre d'une évolution des dispositifs régionaux, celui-ci a été commué en un agrément comme Entreprise sociale et démocratique, doublé, en 2020, d'un mandatement en insertion.

Ce mandatement nous rattache au champ de l'économie sociale dite « d'insertion ».

Nous bénéficions également d'aides directes à l'emploi « structurelles » :

- ✓ 5 postes ACS
- ✓ 5 mi-temps Maribel fiscal
- ✓ 9 postes « Ecosoc »
- ✓ 2 postes « ACS contrats d'insertion ».

Les postes ACS et Maribel sont des emplois « permanents » réservés à notre personnel de gestion et d'encadrement (y compris dans un cadre mutualisé, pour les Maribel), tandis que les postes Ecosoc (*Dispositif d'Emploi d'Insertion en Economie Sociale*), comme leur nom l'indique, sont occupés par des travailleurs en insertion, pour une durée toujours limitée, de même que les ACS « contrat d'insertion ».

Enfin, l'EPN de la rue Malibran nous vaut un subside de la commune d'Ixelles destiné à couvrir nos frais de fonctionnement, d'encadrement et de formation du personnel en insertion affecté au projet.

Le reste de nos recettes, soit un bon quart de nos revenus, est généré en fonds propre par nos activités (prix des services de notre entreprise sociale, prix de la gestion d'un EPN pour le compte d'une commune...) : c'est la participation des acteurs de terrain eux-mêmes, une part variable d'année en année, en fonction de notre volume d'activité.

### 3.2 Les ressources humaines

Depuis le début des années 2000, Fobagra connaît une croissance lente mais régulière de ses effectifs. Aujourd'hui, notre équipe compte environ 45 travailleurs, qui peuvent être répartis en deux catégories :

- **Les travailleurs statutaires (11 ETP en moyenne) :** ce sont les travailleurs « permanents » : personnel administratif et de direction, personnel d'encadrement des travailleurs « en insertion », technicien, formateurs statutaires.
- **Les travailleurs « en insertion » (30 à 35 ETP) :** travailleurs sous statut Ecosoc, ACS d'insertion ou art. 60, ils sont employés pour une période limitée, qui correspond à la durée de leur insertion/formation. A noter : parmi ces travailleurs, techniquement, les personnes sous statut art. 60 ne figurent pas sur le registre de Fobagra : ils sont « mis à disposition » par divers CPAS.



Aujourd'hui, notre équipe « permanente » réunit diverses compétences qui la rendent forte tant sur le plan technique que sur le plan pédagogique. En son sein, des formateurs expérimentés transmettent aux plus « jeunes » (et notamment aux travailleurs en insertion) leur expérience et leur savoir-faire.

Le personnel d'encadrement dispose de temps de travail pour aider (collectivement et individuellement) les nouveaux formateurs et leur transmettre son savoir ; il consacre aussi une partie de ses efforts à améliorer nos pratiques et nous doter de nouveaux outils.

Ces pratiques d'encadrement sont décrites largement au point 4 : Fobagra, entreprise sociale mandatée insertion.

### 3.3 Nos implantations



**Siège central :** Depuis le mois de décembre 2016, notre siège central est sis au 20, rue du Méridien, à 1210, Saint-Josse-ten-Noode (entre les stations de métro Madou et Botanique). Il s'agit d'un bâtiment de 3 étages, dont nous sommes les seuls occupants. Nous y avons installé 3 salles de formation, ainsi que divers bureaux permettant à toute l'équipe de travailler dans un espace plus adapté qu'auparavant, dans un meilleur confort. Une cuisine et une cour intérieure nous apportent un surcroît de convivialité.

**Activités décentralisées :** Nos activités de formation doivent également aller à la rencontre de nos publics sur le terrain. C'est pourquoi elles sont partiellement décentralisées en plusieurs points de Bruxelles, via les EPN dont l'animation nous est confiée.

### 3.4 Nos membres

Fobagra est, à l'origine, l'émanation d'un collectif d'opérateurs d'ISP qui ont décidé d'unir leurs forces pour créer un outil commun dans le domaine des TIC. Nos membres sont des personnes morales, organismes socio-éducatifs actifs dans divers quartiers de Bruxelles. La plupart d'entre eux disposent d'un agrément ISP bruxellois ou/et d'un mandatement en insertion.

Notre assemblée générale est toujours ouverte à de nouveaux membres, en particulier les associations qui bénéficient régulièrement de nos services, et souhaiteraient se responsabiliser davantage par rapport à cet outil collectif que constitue Fobagra.

On trouvera en annexe la liste mise à jour des membres de Fobagra.

### 3.5 Participations diverses

L'asbl Fobagra est elle-même membre d'organisations plate-forme visant à la concertation ou à la coordination d'acteurs sociaux :

- **la FEBISP** : fédération bruxelloise des acteurs de l'insertion socio-professionnelle et de l'économie sociale d'insertion. La FEBISP est avant tout une fédération patronale. Cependant, les travaux de l'assemblée générale ne se limitent pas à la détermination d'une stratégie commune ou à la défense d'intérêts communs : la FEBISP est aussi (à travers divers groupes de travail) un lieu de réflexion sur des problématiques de fond concernant le public ISP et les travailleurs en insertion. Elle apporte à ses membres conseils et expertise dans divers domaines (notamment en tant qu'agence conseil en économie sociale).
- **SAW-B** : fédération wallonne et bruxelloise d'économie sociale, elle apporte à ses membres son expertise et ses conseils (également en tant qu'agence conseil), leur relaie diverses opportunités de marché, étudie avec eux diverses problématiques. Loin de se limiter à la dimension «insertion», elle développe une vision large de l'économie sociale. Un lieu de rencontre privilégié pour des projets qui trouvent leur origine dans divers secteurs, décrets et régions.
- **CABAN - DIBAC (Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique)** : Ce réseau réunit divers acteurs de l'inclusion numérique à Bruxelles autour d'objectifs communs. En tant que plate-forme, il permet des rencontres et des échanges d'idées. En tant qu'organe de représentation et d'action collective, il cherche à renforcer les EPN Bruxellois (notamment en défendant l'idée d'un financement public régional) et s'efforce de les rendre plus visibles, tant auprès du grand public que d'autres acteurs (institutions, EPN et réseaux d'EPN d'autres régions...).

## 4 Fobagra, entreprise sociale mandatée insertion

L'asbl Fobagra - Auberges numériques bénéficie d'un **agrément** en tant **qu'entreprise sociale et démocratique (ESD)**, doublée d'un **mandatement en insertion**.

Le **mandatement** porte sur notre mission d'insertion professionnelle de bruxellois·e·s éloigné·e·s de l'emploi, via un emploi rémunéré (le plus souvent « de transition »), permettant l'apprentissage par le travail. Pour le dire en termes plus simples, il s'agit de proposer à ces personnes (notre « public-cible ») un emploi-formation, d'une durée limitée dans le temps (en général 1 à 3 ans), qui doit leur servir de tremplin pour décrocher un emploi plus durable par la suite.

Cette mission se décline en trois volets : un projet d'acquisition de compétences (formation professionnelle), un projet d'accompagnement social et un projet de transition vers l'emploi. Ce qui signifie que les travailleurs bénéficient, pendant leur temps de travail rémunéré, d'une formation théorique et pratique, d'une écoute et d'une aide dans leurs difficultés socio-économiques, et d'une préparation à la recherche d'emploi.

Nos services aux acteurs socio-éducatifs, dans leur ensemble, servent de cadre à l'insertion des travailleurs du public-cible, qui peuvent être mobilisés pour leur réalisation : formations informatiques en sous-traitance, animation d'Espaces publics numériques (EPN), mise à disposition de locaux informatiques équipés.

Le projet d'insertion est encadré par une équipe permanente constituée d'une dizaine de personnes, impliquée à des degrés divers (temps partiel ou temps plein) dans l'accompagnement des travailleurs.

### 4.1 L'équipe d'encadrement

**QUOI DE NEUF EN 2023 ?** L'équipe cadre est à nouveau en augmentation, notamment grâce à l'octroi de 1,5 ETP travailleurs Maribel (Coordinateurs/formateurs destinés à la mutualisation des formations). Nous avons également élargi notre équipe par l'engagement d'un formateur encadrant à temps plein, sur fonds propres.

L'équipe d'encadrement de notre ES comprend donc, fin 2023 :

- **Un coordinateur général**, pilotant le projet, dirigeant l'équipe-cadre et intervenant dans le recrutement, l'évaluation et l'accompagnement des travailleurs en insertion.
- **Une coordinatrice pédagogique** : chargée de planifier et d'organiser la formation des travailleurs du public cible, elle est aussi la garante de la qualité pédagogique de nos actions. Dans ce domaine, elle coach les jeunes *animateurs/formateurs en EPN* employés par Fobagra, et observe leurs prestations sur le terrain.
- **7 formateurs encadrants** : chargés de la réalisation d'une partie de la formation des travailleurs et de leur accompagnement au quotidien, ils assurent des cours en groupe, des coachings et mises à niveau individuels, des évaluations régulières permettant de détecter les besoins prioritaires.

- **Un coordinateur technique** : il est en charge de la bonne marche de nos diverses implantations, de l'organisation logistique et de la maintenance technique, en articulation avec les travailleurs du public cible, qu'il accompagne et forme sur ces aspects.
- **1,5 ETP coordinateurs/formateurs « mutualisation »** chargés d'organiser la mutualisation des formations au sein d'un collectif de 10 structures d'économies sociale d'insertion animé par Fobagra, et de réaliser une partie des formations mutualisées.

L'équipe travaille en collectif lorsqu'il s'agit d'évaluer la progression des travailleurs du public cible, de définir avec eux des objectifs à atteindre, et de rechercher de nouveaux leviers pour promouvoir leur épanouissement professionnel

## 4.2 Les travailleurs public cible et le projet d'insertion

**QUOI DE NEUF EN 2023 ?** Les effectifs de travailleurs en insertion de Fobagra restent sur un palier de 30 à 35 travailleur environ (parfois davantage), malgré la difficulté persistante, pour certains de nos CPAS partenaires, de fournir des travailleurs art. 60 en remplacement de ceux qui terminent leurs contrats. Cette difficulté semble toujours épargner, dans notre cas, les postes DEIES d'Actiris.

Les ACS d'insertion sont condamnés à disparaître en 2024, ce qui signifiera la perte de 2 postes pour notre association, et nous rendra un peu plus dépendants des CPAS et de la mesure art. 60.

Notre ESD accompagne et forme un seul profil de travailleurs « en insertion » : des *animateurs en Espace Public numérique*. Leur fonction est définie comme suit :

**Animateur/formateur en Espace Public Numérique** : assure l'animation d'un EPN au quotidien :

**ACCUEIL/ADMINISTRATIF** : accueille les usagers, les inscrit, explique le fonctionnement de l'EPN.

**ACCOMPAGNEMENT** : aide l'utilisateur dans l'utilisation des TIC, le conseille, l'assiste dans ses démarches en ligne.

**FORMATIONS** : assure des coachings individuels (spontanés ou sur rvs) ainsi que des formations en groupe et des ateliers/animations.

**MAINTENANCE** : contribue à maintenir le parc informatique en état optimal, en collaboration avec un technicien qualifié.

Diverses mesures d'aide à l'emploi-formation sont sollicitées : statut article 60, ACS « contrat d'insertion », postes Ecosoc de transition et d'insertion. Elles peuvent s'articuler pour permettre au travailleur de bénéficier d'un parcours d'insertion plus ou moins long, en fonction de son potentiel, de ses besoins et de ses aspirations.

#### 4.2.1 Le recrutement

Le recrutement des travailleurs public-cible s'organise en mobilisant divers partenaires :

- 10 CPAS partenaires, pour le recrutement de travailleurs sous statut article 60 : soit les CPAS d'Ixelles, Anderlecht, Woluwe Saint-Pierre, Forest, Watermael-Boitsfort, Uccle, Saint-Josse, Molenbeek, Schaerbeek et Saint Gilles.
- Missions locales et Actiris, pour le recrutement de demandeurs d'emploi (notamment des jeunes susceptibles d'occuper un poste Ecosoc ou ACS d'insertion).
- Des centres de formation qualifiante orientés TIC sont également mobilisés pour recruter des stagiaires en fin de formation, disposant déjà de compétences intéressantes en informatique, mais ayant encore besoin d'une structure de transition vers le marché de l'emploi.

La procédure de recrutement comporte un test d'évaluation des connaissances informatiques (QCM) de départ, un questionnaire « ouvert » ainsi qu'un entretien de motivation individuel.

Les critères de recrutement sont les suivants :

- Etre, au départ, un utilisateur *courant* de l'ordinateur, c'est-à-dire maîtriser la souris et le clavier, être capable de s'orienter et d'organiser son travail sous Windows, d'utiliser les fonctions courantes du traitement de texte, d'envoyer et de recevoir un courriel et de naviguer sur Internet.
- Etre capable de s'exprimer correctement.
- Faire preuve de ponctualité et de savoir vivre.
- Etre motivé pour un travail d'animation et d'accompagnement socio-culturel.

Ces critères de recrutement sont relativement peu exigeants sur les compétences informatiques, car la formation des travailleurs permet de développer rapidement ces dernières.

#### 4.2.2 La formation

La journée du lundi est traditionnellement consacrée à la formation des travailleurs, dans le cadre de cours en groupe (ou demi-groupe) dispensés par des membres de notre staff d'encadrement (parfois également par des prestataires ou organismes externes).

La formation comprend bien entendu un gros volet « compétences informatiques », permettant aux travailleurs de toucher à des matières variées (informatique générale, bureautique, web, traitement de l'image, maintenance et réseaux...). Elle est complétée par des cours touchant à la pédagogie, à la communication, au travail en milieu multiculturel, au contact-clientèle et à diverses compétences transversales (savoir-être, attitudes professionnelles : confiance en soi, gestion du stress, assertivité...). Elle peut également comporter des remises à niveau en français et des cours de langue.

On trouvera, en annexe 1, un récapitulatif des heures de cours réalisées en 2023 dans le cadre de la formation de nos propres travailleurs.

Aux formations du lundi s'ajoutent :

- des exercices pratiques encadrés sur le terrain (ex : installation ou mise à jour d'un parc informatique)
- des travaux personnels encadrés (ex : production d'un travail créatif utilisant un ou plusieurs logiciels multimédia),
- des moments dévolus à l'autoformation en ligne (avec assistance des encadrants – cela permet de développer l'autonomie d'apprentissage, compétence requise dans le secteur TIC)
- des réunions d'équipe
- des réunions d'échange et de suivi des problématiques sociales et numériques rencontrées sur le terrain. Au cours de celles-ci, les travailleurs peuvent partager leurs expériences (les aides qu'ils ont apportées au public des EPN et des difficultés rencontrées au quotidien), et recevoir en échange aide et conseils des encadrants ; qu'il s'agisse de difficultés techniques liées à l'usage des TIC, de difficultés sociales (où trouver un service pour aider telle personne ?) ou de difficultés de gestion de la personne aidée elle-même (gestion de l'agressivité ou d'autres difficultés psychologiques par exemple, sans oublier de voir dans quelle mesure la communication du travailleur lui-même peut être adaptée).
- et bien sûr les acquis résultant du travail encadré sur le terrain.

#### 4.2.3 L'accueil d'un nouveau travailleur

Lors de ses premières semaines, le travailleur bénéficie d'une attention particulière. Plusieurs entretiens successifs (avec des membres du personnel d'encadrement) lui permettent de mieux cerner le projet de Fobagra, de se familiariser avec nos méthodes, d'apprendre à connaître les divers responsables de l'équipe. Le travailleur reçoit divers documents relatifs à sa fonction, notamment :

- un profil de fonction définissant de façon très concrète ses tâches et responsabilités, mises en contexte dans l'organigramme de Fobagra.
- Quelques guides et procédures pour divers aspects de son travail (ex : *ouverture/fermeture d'un EPN, accueil d'un groupe dans une auberge numérique, guides méthodologiques pour la réalisation d'une formation en informatique, conseils pour aborder divers publics spécifiques...*)
- La grille utilisée pour l'évaluation des travailleurs (c'est déjà l'occasion d'attirer son attention sur les attitudes, savoirs et savoir-faire importants dans le cadre de sa fonction).

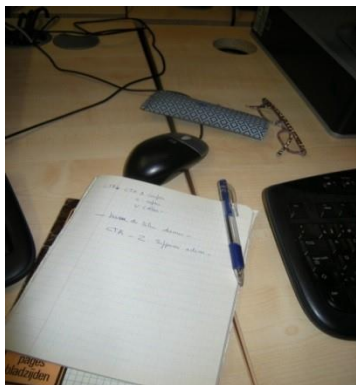
Ces documents ne sont pas simplement remis au travailleur : ils font l'objet d'une lecture commentée en compagnie d'un membre du personnel cadre, peuvent être débattus lorsque leur contenu s'y prête.

Le début du contrat est aussi, avant tout, le moment de définir le **plan d'insertion** du travailleur (comprenant le programme des formations). Ce plan est signé par le travailleur et par notre coordination pédagogique.

Les nouveaux travailleurs bénéficient également, lors des premières semaines, de moments de coaching individualisé, afin de faire le bilan de leurs compétences et de remédier à leurs éventuelles lacunes dans les bases informatiques.



#### 4.2.4 L'aide à la préparation de cours



Les *formateurs/animateurs en informatique multimédia* (travailleurs en insertion) ne sont pas laissés à eux-mêmes dans la préparation des cours qu'ils doivent assurer : la coordinatrice pédagogique (assistée des formateurs encadrants) est là pour les conseiller dans le choix des méthodes, leur proposer des approches et des supports, relire et valider leurs notes et plans de cours, ainsi que les documents qu'ils distribuent. L'intensité du suivi dépend du défi proposé au « jeune » formateur : il est plus important lorsque celui-ci aborde une nouvelle matière ou un nouveau public présentant ses difficultés spécifiques (ex : 4eme âge, jeunes en décrochage scolaire...).

Par ailleurs, nous avons organisé, en interne, un partage des notes et supports de cours (via une interface en ligne); si bien qu'un « jeune » formateur peut presque toujours avoir sous la main des outils et matériaux dont il pourra s'inspirer.

#### 4.2.5 Les observations et feedback sur le terrain

Les travailleurs du public-cible font l'objet d'observations en situation réelle, sur le terrain. Ce dispositif est devenu une pièce essentielle de l'accompagnement de nos travailleurs : c'est lui qui permet la plus grande progression, notamment sur le plan pédagogique; lui aussi qui nous assure de la qualité des cours dispensés pour nos clients.

En ce qui concerne les *formateurs en informatique multimédia*, la coordinatrice pédagogique (ou un formateur encadrant) assiste de temps à autre à leurs cours, de façon à repérer leurs points forts et leurs points faibles, et conseiller des pistes d'améliorations (feedback constructif donné au travailleur, sans négliger de souligner le positif). Ils disposent pour ce faire de grilles d'évaluation. La co-animation (cours assuré en duo avec un formateur chevronné) est également utilisée pour coacher un formateur débutant.

Par ailleurs, lorsqu'un *formateur en informatique multimédia* termine une session de cours, il est généralement invité à distribuer aux participants un questionnaire d'évaluation qui lui permet de recueillir leurs feedback.

En ce qui concerne les *agents de maintenance et d'accueil*, les membres de notre personnel cadre (en particulier le *coordinateur technique* et le *formateur encadrant*) sont régulièrement présents dans nos diverses *Auberges numériques* et EPN, ce qui leur permet de voir les travailleurs évoluer dans leur cadre quotidien et interagir avec le public, et de les coacher dans leurs missions.

A nos yeux, le plus important reste la progressivité dans les défis proposés aux travailleurs, de façon à construire la confiance succès après succès... ce qui nous impose une évaluation continue du potentiel du travailleur : charger un travailleur d'une mission trop « risquée » eu égard à ses capacités actuelles est un risque tant du point de vue de son insertion (sans dramatiser d'éventuels échecs, essayer de rester le plus possible dans une spirale positive) que de la qualité de nos services (maintenir notre réputation de fiabilité). Logique économique et travail d'insertion convergent vers un même impératif : une gestion bien dosée et évaluée des ressources humaines !



#### **4.2.6 Le suivi collectif**

Les membres de l'équipe d'encadrement de Fobagra se réunissent régulièrement pour évaluer la formation des travailleurs, faire le point sur leurs progrès, relever leurs lacunes et besoins, débattre des problèmes rencontrés sur le terrain, proposer des solutions à mettre en place, etc. Un point de suivi est réalisé de façon quasi hebdomadaire.

#### **4.2.7 L'évaluation individuelle**

Chaque travailleur fait l'objet, au minimum deux fois par an, d'une évaluation individuelle globale. Celle-ci procède selon une méthode mise au point dans le cadre des *Chèques-expertise* : elle repose d'abord sur une auto-évaluation, par le travailleur, de ses propres aptitudes et prestations, via diverses cotations (compétence par compétence) reportées sur une grille d'analyse; suivie d'une confrontation avec la même grille d'évaluation remplie par l'évaluateur, enfin sur une discussion pour aboutir à une note commune sur chaque compétence. Au terme de chaque évaluation, deux objectifs à atteindre sont fixés d'un commun accord avec le travailleur, en vue de la prochaine évaluation.

Par ailleurs, les compétences techniques acquises par les travailleurs du public cible au cours de leur formation sont testées régulièrement (par QCM), puis validées, ce qui permet de créer un enjeu autour des cours dispensés.

#### **4.2.8 La validation des compétences**

Au niveau européen, les compétences informatiques sont reprises dans le référentiel Digcomp. Leur maîtrise peut être validée au moyen des tests TOSA de la société Isograd, mis en œuvre notamment par Bruxelles formation. Tous les travailleurs en insertion de Fobagra sont invités à passer ces tests, si nécessaire à plusieurs reprises au cours de leur parcours, afin de valider le meilleur niveau possible dans les compétences numériques de base et la suite bureautique. Nous disposons pour ce faire d'un partenariat avec Bruxelles formation. La préparation à ces tests est accompagnée par notre personnel encadrant pendant les heures de travail (formations en groupe, simulations de tests, moments de préparation individuelle). Par ailleurs, les travailleurs les plus « avancés » peuvent passer des certifications Microsoft, Adobe voire Cisco (du temps de travail leur est libéré pour s'y préparer).

#### **4.2.9 L'accompagnement social et psychologique**

Les entretiens d'évaluation individuels sont un moment privilégié pour voir s'exprimer les difficultés personnelles (sociales, familiales, économiques...) vécues par les travailleurs. Celles-ci se révèlent aussi souvent à travers diverses perturbations du travail (absences répétées ou imprévues, difficultés de concentration), auxquelles l'équipe d'encadrement prête une attention particulière : lorsqu'elles surgissent, nous n'hésitons pas à proposer un entretien au travailleur, afin de lui permettre d'expliquer ses problèmes, et d'augmenter nos chances de les détecter. Notre personnel d'encadrement reste également ouvert pour offrir à tout moment une écoute aux travailleurs qui le souhaitent.

Une fois les difficultés détectées, nous accompagnons nos travailleurs au mieux de nos possibilités, quitte à les orienter vers des services spécialisés chaque fois que nécessaire.

Cependant, nous restons, comme l'immense majorité des entreprises sociales mandatées insertion, relativement démunis face à diverses situations et handicaps qui peuvent affecter le parcours d'insertion du travailleur. On pense notamment : aux assiduités, aux troubles psychiatriques, ou plus simplement aux troubles de l'apprentissage (dys, TDH, HPI, etc) et à l'autisme. Ces difficultés ne sont pratiquement jamais détectées par les organismes impliqués dans le recrutement des travailleurs (Actiris, CPAS) ; nos EI elles-mêmes ne sont pas équipées pour les repérer, et encore moins pour les gérer ou les traiter.

Il s'agit là d'un défi collectif ; notre association est particulièrement motivée pour y répondre, par exemple via des projets mutualisés comme celui mené avec l'aide de la COCOF (cfr. point 6 du présent rapport).

La FEBISP a pris le train en marche, avec, à la clé, un résultat enthousiasmant : désormais, dans le cadre de la mesure des « psychologues de première ligne », et grâce à un partenariat avec les hôpitaux du HUB Bruxelles, les structures d'Economie sociale peuvent faire appel à un neuropsychologue. Celui-ci peut rencontrer nos travailleurs en insertion, dépister les troubles de l'apprentissage et les neuro-divergences, les identifier, proposer un accompagnement...

#### **4.2.10 Le grand saut vers l'emploi**

Au terme d'un parcours d'insertion plus ou moins long, le travailleur fait le saut vers le marché de l'emploi (à moins qu'un emploi durable correspondant à ses possibilités ne soit disponible au sein de notre équipe de formateurs confirmés). Sa formation et son expérience auront alors acquis une valeur certaine, tout spécialement s'il postule pour des fonctions de formateur/animateur en informatique, pour lequel les besoins en personnel sont de plus en plus fréquents : associations, espaces publics numériques (EPN), sociétés spécialisées dans la formation en informatique. S'il souhaite élargir sa recherche et cibler d'autres fonctions, le travailleur pourra valoriser sa polyvalence et ses savoir-faire, par exemple : dans des fonctions administratives, comme helpdesk ou dans diverses sociétés mettant en œuvre des technologies de l'information et de la communication.

##### **La préparation à la recherche d'emploi :**

Notre programme de formation comprend plusieurs modules de préparation à la recherche d'emploi : bilan de compétences et création de CV, décryptage d'une offre d'emploi, préparation aux entretiens d'embauche, avec notamment des jeux de rôles et simulations d'entretiens (filmées puis re-visionnées avec le travailleur).

Nous poursuivons ce travail de façon individualisée, via un coaching à la recherche d'emploi, parfois prolongé au-delà de l'emploi de transition. Celui-ci est renforcé par le travail de nos CPAS partenaires (pour les art.60).

Fobagra a acquis une solide réputation comme centre de formation d'animateurs/formateurs en informatique, si bien que divers acteurs socio-éducatifs nous contactent spontanément lorsqu'ils sont en recherche de candidats. Ces mêmes acteurs, lorsqu'ils sont nos clients pour des formations en sous-traitance, « débauchent » parfois le travailleur en insertion qui effectue les prestations chez eux, pour l'engager.

### **Les débouchés :**

Au terme de l'insertion, le travailleur a plusieurs grands champs de débouchés :

#### **- Secteur IT : Formateur en informatique, animateur d'EPN, helpdesk, vente... :**

Le travailleur peut exercer le métier pour lequel il a été formé dans des EPN ou au sein d'associations (ou services) ayant pour finalité l'inclusion numérique, ou demeurer d'une autre manière dans le secteur de l'informatique.

- De façon très spécifique, le nombre de postes en EPN demeure actuellement restreint à Bruxelles, mais il est appelé à se développer dans les prochaines années. En effet, la fracture numérique demeure un problème criant, et la Région bruxelloise est en train de structurer les EPN (label régional existant depuis peu, subsides en discussion) tout en préparant un ambitieux plan régional d'inclusion numérique (cfr. annexe).
- En dehors des EPN, diverses associations recherchent des formateurs en informatique « généralistes », dans un but d'inclusion numérique, d'ISP, d'éducation permanente, d'éducation des jeunes... l'expérience des publics fragilisés acquise par le travailleur constituera pour lui un atout certain.
- Le travailleur peut aussi devenir formateur en informatique dans divers types de structures, allant de l'entreprise de formation marchande à des institutions de formation.
- Il peut s'orienter vers des emplois dans des supports techniques IT ou des magasins d'informatique ou de téléphonie.

**Par exemple**, nous avons placé des travailleurs à l'emploi comme formateur chez *Bruxelles formation*, dans des *Maisons de l'emploi et de la formation*, plusieurs asbl d'ISP, une maison des femmes, plusieurs EPN. Nous en avons également placé dans une asbl promouvant l'inclusion numérique de personnes handicapées, dans des boutiques de téléphonie, chez Médiamarkt, dans des supports techniques IT ou tout simplement... dans notre propre équipe, pour un emploi durable !

#### **- PME, secteur associatif, fonction publique :**

Au terme de son parcours de transition, le travailleur dispose d'une belle palette de compétences alliant informatique, pédagogie, communication, sens de l'organisation, accompagnement des personnes et service clientèle... Cette polyvalence sera particulièrement appréciée dans des petites et moyennes entreprises, des associations ou des services publics, que ce soit pour accompagner divers publics, entrer en relation avec la clientèle ou pour des fonctions administratives ou communicationnelles (au besoin en complétant de cours de seconde langue) :

- Il est notamment devenu un véritable **généraliste de l'informatique**, très à l'aise avec les outils bureautiques, le cloud, les applications collaboratives, et maîtrisant diverses applications multimédia. Il est également à même de résoudre divers problèmes techniques et possède des notions de web design et de codage. En outre, il est à même de coacher des collègues et de leur venir en aide dans l'usage de l'informatique.
- Les **compétences pédagogiques, relationnelles et communicationnelles** développées sont un autre point fort du travailleur (d'autant que la capacité à communiquer se double d'une excellente maîtrise des outils TIC) – à condition, toutefois, que le français oral ou écrit soit maîtrisé à un bon niveau (nous y veillons).

- Le travailleur issu de Fobagra a généralement développé une **fibre sociale**, une **capacité d'adaptation** au public et une connaissance des difficultés cognitives ou socio-économiques de divers publics très appréciées des asbl et autres acteurs socio-éducatifs. Il a développé à la fois le sens du service clientèle et le sens de l'aide aux personnes.
- Enfin, la **confiance en soi** et l'**attitude professionnelle** acquis par le travailleur (au contact des publics qu'il a aidé et formé dans son parcours, des collègues, des partenaires...) sont ses meilleurs atouts.

**Exemple d'emplois décrochés** : agent d'accueil en *Mission locale*, employée d'une asbl à vocation culturelle, professeur d'anglais dans un lycée, assistant de personnes en fin de vie, animateur pour enfant, chargé de maintenance informatique dans une commune, conseiller commercial dans une banque, employé d'une asbl d'accompagnement des femmes, agent d'accueil Thalys, assistante administrative pour une commune...

Un certain nombre de nos ex-travailleurs sont aussi devenus indépendants, notamment dans le secteur informatique.

- **Etudes et formation complémentaire** : le parcours de formation « généraliste » du travailleur au sein de notre entreprise sociale le mène à la rencontre de divers aspects et branches de l'informatique : bureautique, codage, technique PC et réseau, Web, PAO, création et retouche photo ou vidéo... à cette occasion, certains vont se découvrir une vocation qu'ils souhaiteront pousser plus loin, soit via la reprise d'études, soit via l'inscription dans une formation qualifiante plus **spécialisée**. Pour de nombreux travailleurs, le passage par Fobagra est l'occasion de reprendre confiance en son potentiel et d'atteindre un haut niveau de compétence, malgré les accidents de parcours antérieurs. La première pièce d'un parcours de formation ambitieux...

Quel que soit le projet professionnel du travailleur, le renforcement de compétences linguistiques (Anglais, Néerlandais...) au terme du parcours chez Fobagra peut également s'avérer judicieux.

## 5 Nos services aux acteurs socio-éducatifs

**QUOI DE NEUF EN 2023 ?** En résumé, le volume global d'heures de formation réalisées est en augmentation par rapport aux deux années précédentes. Toutefois, à l'analyse, on constate une baisse du volume réalisé « à l'heure ». Celle-ci est plus que compensée par l'augmentation du volume réalisé « en forfait EPN ». Gardons à l'esprit que la limite entre ces deux catégories est relativement arbitraire, un projet pouvant passer de l'un à l'autre pour des raisons administratives, et retenons simplement que, pour le moment, nos activités dans les EPN se développent plus vite que nos services de formation « classiques » (par exemple à l'ISP).

Les services de Fobagra visent l'inclusion numérique des personnes fragilisées sur le plan socio-économique et/ou qui éprouvent des difficultés à s'approprier les nouvelles technologies.

Ils prennent la forme de formations en groupe, de coachings individuels, de mise à disposition de ressources, organisés soit dans le cadre d'activités associatives (par exemple d'ISP, d'alpha ou d'éducation permanente), soit dans le cadre d'Espaces publics numériques (EPN).

Les bénéficiaires finaux de nos services (les personnes formées) ne doivent pas en supporter le coût : nos clients sont des organismes intermédiaires (asbl, communes, para-communales) qui travaillent habituellement avec ces publics, et font appel à nous pour assurer une intervention pédagogique dans le domaine des TICs.

Nos prestations sont organisées en plusieurs secteurs :

- **Des partenariats « au forfait horaire »** : nous groupons dans cette catégorie toute une série de prestations de formation effectuées pour des acteurs socio-éducatifs bruxellois (asbl, para-communales, etc.), facturées selon un tarif horaire (comme le ferait un vacataire). Elle regroupe tout aussi bien des prestations ponctuelles (quelques séances de 2 ou 3 heures) que des partenariats d'une certaine ampleur (200 ou 300 heures par an, notamment pour des opérateurs d'ISP), souvent récurrents. Une partie de ces prestations sont effectuées par des travailleurs en insertion (ayant fait au préalable leurs preuves dans les EPN).
- **Des partenariats annuels pour la gestion d'Espaces Publics Numériques (EPN)** : une commune ou un organisme local souhaite développer un EPN. Elle nous confie la gestion et l'animation de ce dernier, de façon partielle ou totale, dans une perspective à long terme. Le partenariat a pour cadre une convention annuelle ou bisannuelle (parfois un appel d'offre). La facturation est effectuée généralement sur base d'un forfait pour douze mois (quelque fois sur base d'un détail de prestations effectives, mais toujours dans le cadre d'un partenariat annuel garantissant le maintien des conditions de prestation et de facturation). L'animation des EPN (y compris les coachings individuels organisés pour le public et les formations en groupe) est assurée majoritairement par nos travailleurs en insertion.

Hors EPN, nos services de formations sont réalisés soit chez le partenaire associatif qui fait appel à nous (s'il est équipé), soit dans l'une des salles informatiques gérées par Fobagra.

On trouvera, à la page qui suit, un bilan synthétique des heures de formation réalisées dans le courant de l'année 2020, ventilées par secteurs.

FORMATIONS REALISEES EN 2023 – SYNTHESE	Heures		
---	--------	--	--

**PARTENARIATS DIVERS (« à l'heure »)**

	2023	2022	2021
Demandeurs d'emploi / interventions sur des programmes ISP	2 197h25	2544h 45	2817h30
Animations et formations pour seniors	104h00	99h	78 h
Formations pour travailleurs ALE	36h00	72h	
Formations de personnel associatif	173h00	249h 30	63 h
Espaces publics numériques, à la prestation (bibliothèques)	710h00	571h30	268 h
Associations diverses	239h00	221h	93h45
Jeunes	27h00	12h	
	<b>3 486h25</b>	<b>3668h 45</b>	<b>3320h15</b>

**EPNs, gestion en forfait annuel**

CPAS Evere	258h00	213 h	99 h
EPN BRAVVO	343h00	580h	437h30
EPN SAPIENS	243h00	237 h	219 h
BRUXELLES FORMATION (marché public : EPNF et formations)	825h00	677 h	735 h
BRUXELLES FORMATION (marché public : certifications TOSA)	240h00	300h	369h
EPN Uccle	109h30	108h	114h
EPN 1030	240h00	240h	240h
EPN Cyber Rogier	204h00		
EPN Kids & Family	303h00		
EPN Ganshoren	259h00	252h	91h
EPN Proforal	87h00		
EPN Woluwe St Pierre	262h30	105h	
	<b>3 374h</b>	<b>2718h</b>	<b>2304h30</b>

<b>TOTAL</b>	<b>6 860h25</b>	<b>6386h45</b>	<b>5624h45</b>
--------------	-----------------	----------------	----------------

## 5.1 Les services « Formation » (A l'heure)

Cela fait plus de 20 ans que Fobagra propose des services de formation en sous-traitance aux acteurs socio-éducatifs. Cette activité a débuté dans le secteur ISP, pour s'étendre, à partir de l'année 2006 et suite à notre agrément en tant qu'ILDE, à d'autres types d'acteurs : troisième âge, aide à la jeunesse, bibliothèques, AMO, etc.

Ces services sont :

- **La formation du public des associations :** Une asbl souhaite organiser une initiation informatique pour des seniors, des jeunes en difficulté, des femmes issues de l'immigration, ou tout autre public concerné par son objet social – ou bien un centre ISP inscrit un certain nombre d'heures d'informatique à ses programmes de formation professionnelle – ou encore, un centre d'éducation permanente souhaite développer un atelier créatif intergénérationnel faisant appel à des logiciels multimédia. Mais par défaut de matériel, d'expérience ou de personnel qualifié, cet organisme ne s'estime pas en mesure de réaliser lui-même cette activité dans de bonnes conditions. Fobagra prend entièrement en charge sa réalisation. Les séances (cours, ateliers, etc.) sont animées par l'un des formateurs de notre équipe; ils sont réalisés soit dans une salle informatique appartenant au partenaire qui délègue, soit dans les locaux de Fobagra. Le suivi pédagogique des participants est assuré grâce à une bonne communication entre le formateur de Fobagra et l'équipe pédagogique du partenaire qui délègue.
- **La formation du personnel des associations :** Une association souhaite améliorer les compétences de son personnel dans un ou plusieurs domaines (logiciels de bureautique, Internet, usage du multimédia, création de pages web, travail en réseau, etc.). Fobagra organise une formation « sur mesure » à l'intention de son équipe.

Nos formateurs accompagnent également (coaching) le développement de projets et outils TIC au sein de nos associations partenaires : site Web, base de données, réseau LAN, etc.

- **Le prêt de salle informatique, à des fins de formation :** Les associations qui le souhaitent peuvent simplement réserver notre salle informatique pour réaliser leurs cours avec leurs propres formateurs. Depuis deux ans, nous mettons également à disposition une valise de dix tablettes Android.

Depuis 2000, ces activités nous ont permis d'acquérir une solide expérience. Elles nous ont également amenés à expérimenter divers outils et méthodes pédagogiques, tout particulièrement en ce qui concerne le moment délicat de la première initiation à l'ordinateur de publics peu scolarisés. Ces savoirs et savoir-faire sont capitalisés au sein de notre équipe et transmissibles à d'autres organismes.

Qu'en est-il de la nature des cours prestés et des publics ciblés ?

Quelques secteurs marquants :

- Les asbl liées de près ou de loin à l'insertion socio-professionnelle des demandeurs d'emploi peu qualifiés (ISP, alphabétisation, etc) figurent toujours parmi nos clients les plus réguliers, avec un total de **2197 heures** réalisées cette année. Quelques « gros » partenaires récurrents pèsent lourd dans ce total (Chom'Hier, Cenforgil, Idée 53...).



- Outre les heures que nous réalisons dans les EPN dont nous avons la gestion (dans le cadre de partenariats-cadre ou de forfaits annuels), nous réalisons également des prestations de formation ponctuelles pour des EPN de bibliothèque : **710 heures** cette année.
- La formation de personnel associatif représente cette année **173h** de prestations, la formation des seniors représente **104h** de formation, et le reste est réparti entre divers types d'associations.

### Quelques mots sur notre méthodologie

Les cours sont organisés sur base de séances d'une demi-journée (entre 2h et 3h30 de cours la séance, en respectant les horaires propres à l'organisation interne du partenaire qui délègue), matin ou après-midi.

Ce respect des horaires du partenaire (qui nous contraint à faire preuve de souplesse dans notre organisation) est un point important : il permet aux stagiaires (tout spécialement en ISP) de conserver autant que possible un cadre de travail clair et constant.

La prise en charge de stagiaires inscrits dans un programme porté par une association partenaire nécessite l'implication des formateurs de Fobagra dans le suivi et l'évaluation de ces stagiaires, de façon à maintenir le cadre du dispositif dans lequel nous intervenons. L'une des spécificités de l'ISP, par exemple, est précisément d'accorder au stagiaire une attention et un encadrement important.

#### **Les points forts de notre formule sont :**

- 1) la souplesse et l'adaptabilité : les programmes de cours d'informatique proposés ne sont pas « figés », mais sont systématiquement adaptés aux besoins et aux objectifs des opérateurs qui les délèguent à Fobagra (nombre d'heures, fréquence, objectifs secondaires, contenus...). Les cours sont placés autant que possible dans la perspective des objectifs poursuivis par les stagiaires (choix des exercices en fonction des centres d'intérêts du groupe ou d'un objectif professionnel précis, etc.).
- 2) Le faible coût : Les acteurs associatifs qui recherchent des sous-traitants spécialisés dans le secteur « TIC » (prise en charge de cours, formations de personnel...) ne peuvent pas facilement supporter les coûts demandés par les sociétés privées. La solution « Fobagra » leur est réservée.
- 3) L'expertise technique : notre équipe pédagogique réunit une belle palette de compétences dans le domaine des TIC, de la bureautique, de l'infographie, de la technique PC/hardware, du Web, de la vidéo numérique ...
- 4) La connaissance du public et la capacité d'adaptation au public : L'équipe de Fobagra est spécialisée dans la formation des publics peu scolarisés, fragilisés sur le marché de l'emploi, d'origine étrangère, présentant des difficultés dues à l'âge, ou encore en manque de confiance et d'estime de soi. La connaissance et la compréhension de ces publics ne se retrouve généralement pas au sein de sociétés privées. De plus, au cours des contacts préalables avec le partenaire avant le début de chaque action, notre formateur se penche sur les caractéristiques spécifiques du public qui nous est confié. Au cours de l'action, le suivi des stagiaires est assuré et la communication avec l'opérateur qui délègue est continue (prise de présence, réaction en cas de problème de comportement ou de dynamique de groupe, etc.).

- 5) Les « dépannages » : Certaines des actions qui nous sont confiées résultent d'une demande de dernière minute, par exemple en cas de maladie ou de vacance d'un poste de formateur en informatique dans une association partenaire. Dans ce cas, la capacité de Fobagra à remplacer « au pied levé » le formateur absent est très appréciée. Ces « dépannages » permettent aussi de faire connaître notre travail, et il est arrivé plus d'une fois qu'ils débouchent sur un partenariat plus durable.

## 5.2 La gestion d'EPN en sous-traitance

**QUOI DE NEUF EN 2023 ?** Continuité de l'existant, développement de nouveaux projets : l'année 2023 a été fertile sur le terrain de l'animation des EPN Bruxellois. Continuité pour le nouvel EPN de Ganshoren, l'EPN 1030 et le nouvel EPN de Woluwe St Pierre, qui atteignent leur rythme de croisière ; développement de nouveaux partenariats, avec le CPAS de Schaerbeek (Cyber Rogier), l'asb Proforal et l'asbl Kids and Family. Le partenariat avec Cyber Rogier se poursuivra au cours de l'année 2024.

La plupart des acteurs le reconnaissent : les EPN sont l'un des moyens d'action les plus efficaces dont dispose la société civile pour favoriser l'inclusion de tous les citoyens dans la société du numérique, sans que les plus fragiles soient laissés pour compte. Il permet d'offrir aux exclus du numérique une aide immédiate et un accompagnement dans l'usage des TIC, et constitue un outil de développement des connaissances et d'autonomisation du public. Il peut aussi rapidement devenir un lieu d'éducation citoyenne, d'insertion socio- professionnelle, de cohésion sociale, de développement de la créativité.

Mais pour réussir dans sa dynamique, un EPN doit se doter d'un bon encadrement humain (personnel d'accueil, animateurs multimédia, technicien...) et développer autant que possible des partenariats avec le tissu associatif local : un défi difficile à relever quand on dispose de moyens financiers limités.

En région bruxelloise, il n'existe pas de subside structurel pour couvrir les frais de fonctionnement des EPN. Contraints de monter leur projet avec les moyens du bord, les initiateurs d'espaces publics numériques se retrouvent souvent en difficulté pour pérenniser leur projet et mettre en place une animation de qualité.

L'économie sociale, qui développe des services dans le secteur des TIC, peut leur apporter des solutions pour un budget réduit. C'est l'idée que nous avons voulu développer, dans le prolongement de nos *Auberges numériques*.

Nous assurons diverses fonctions essentielles au fonctionnement de l'EPN :

- le choix du matériel, son installation et sa maintenance technique.
- Le choix des solutions logicielles.
- L'accueil et l'accompagnement du public.
- L'organisation et la réalisation de formations, pour des groupes.
- La gestion quotidienne.
- Le développement de projets en partenariat avec le tissu associatif environnant.

Fobagra n'assure pas seulement le fonctionnement de base d'un EPN, il lui apporte aussi diverses plus-values :

- Le partage de ressources : l'EPN est mis en réseau avec d'autres, via le personnel de Fobagra : *animateurs/formateurs en EPN* et personnel cadre, dont l'emploi du temps est partagé sur plusieurs lieux. Ce qui permet de favoriser le transfert de moyens, de savoir-faire et d'expériences d'un EPN à l'autre.
- Le porteur de projet bénéficie de l'expérience de Fobagra dans la gestion et l'animation d'EPN et dans la formation informatique, ainsi que de son réseau de relations associatif.

Nos services peuvent se décliner de diverses façons, allant d'une intervention limitée à une prise en charge complète : notre souhait est de proposer aux porteurs de projet une solution adéquate là où les moyens, l'expérience ou les ressources humaines leur manquent.

- Le premier EPN client de Fobagra a démarré concrètement son activité au mois d'octobre 2008 : il s'agit de **l'EPN Sapiens** de la commune de Saint Josse, dont on trouvera ci-dessous une courte présentation.
- Au mois d'avril 2009, un second EPN a vu le jour, en collaboration avec la Maison de l'emploi de la ville de Bruxelles : implanté dans **l'Espace S** de Laeken, il ouvrait ses portes aussi bien aux seniors qu'aux demandeurs d'emploi du quartier. Financé par le contrat de quartier Maison Rouge, il a dû fermer les portes, suite une fois ce subside venu à terme, faute de trouver d'autres financement.
- De 2009 à 2011, Fobagra a assuré l'animation de l'espace public numérique de la **Chom'Hier**, à Laeken. Fin 2011, ce projet s'est arrêté, également faute de financement.
- Depuis 2010, nous collaborons à l'animation de l'EPN de la **Maison sociale d'Evere** : ce projet est toujours en cours.
- Durant toute l'année 2012, notre association a également assuré l'animation de **l'EPN mobile de la commune d'Etterbeek**. Ce projet n'a pour l'instant pas eu de suite au-delà de 2012.
- Depuis septembre 2012, Fobagra a repris l'animation de **l'EPN de l'asbl BRAVVO**, dans le quartier Anneessens. Cette collaboration est toujours en cours.
- En décembre 2013, en collaboration avec la commune et le CPAS d'Ixelles ainsi que l'asbl CF2D, nous avons ouvert **l'EPN « Re-sources 1050 »** au 84 de la rue Malibran. Il s'agit toujours, actuellement, de l'un des plus gros EPN bruxellois.
- En août 2014, nous avons repris l'animation de **l'EPN du Foyer Ixellois (rebaptisé « Bin'home »)**, dans le quartier Delta (6 PC). Cet epn a fermé ses portes en juin 2021, pour des raisons de travaux dans les locaux.
- Notre collaboration avec **l'EPNF de Bruxelles-Formation** a débuté en janvier 2016.

- Nous collaborons à l'animation des EPN de la **commune de Watermael-Boisfort** depuis 2018, bien que cette collaboration n'ait pu atteindre le rythme prévu qu'en seconde moitié de l'année 2019
- Depuis novembre 2018, nous assurons l'animation de l'**EPN de la Maison de l'emploi d'Uccle**, autre projet ambitieux appelé à se développer dans les prochaines années.
- Nous assurons depuis septembre 2021 l'animation et les formations du **nouvel EPN communal à Ganshoren**.
- Nous assurons également, depuis fin août 2022, l'animation et les formations de l'EPN de la **commune de Woluwe St Pierre**.
- Nous collaborons, depuis 2023, à l'animation et à aux formations de l'**EPN Cyber Rogier** du CPAS de Schaerbeek
- Enfin, nous avons assuré en 2023, l'animation de l'EPN de **Proforal** et l'animation de l'EPN de l'asbl « **Kids and Family** » (à Ganshoren). Ces deux EPN ne poursuivent pas leurs activités publiques en 2024.

Notez qu'il ne s'agit là que des EPN que nous gérons (de façon totale ou partielle) en continu, sur base d'une convention annuelle ; les prestations plus ponctuelles pour divers autres EPN (notamment ceux des bibliothèques des Riches claires, de Laeken ou Sésame à Schaerbeek) ne sont pas reprises ici, bien qu'elles représentent un volume d'heures de formation non négligeable.

L'historique de ces collaborations révèle la fragilité des EPN, en particulier ceux qui sont initiés par des associations (et dépendent généralement de subsides ponctuels). Bien que les EPN communaux (ou para-communaux) jouissent généralement d'une plus grande stabilité, celle-ci ne doit pas faire illusion : les moyens financiers mis en œuvre demeurent très modeste ; s'ils permettent à l'EPN de fonctionner, c'est avant tout parce que l'animation repose sur des travailleurs en insertion, dont les prestations sont facturées à bas prix. Il est assez symptomatique que, parmi les 6 EPN communaux que nous animons actuellement (St Josse, Ixelles, Uccle, Watermael-Boisfort, Ganshoren, Woluwe St Pierre), deux seulement disposent de personnel statutaire en plus de nos travailleurs en insertion (Ixelles et Uccle). L'EPN Bravo, qui peut être considéré comme para-communal, ne dispose pas non plus de personnel statutaire ; et l'EPN Cyber-Rogier, qui dépend du CPAS de Schaerbeek, dispose d'un permanent, mais celui-ci repose sur des fonds Covid qui viendront à terme fin 2025.

#### **Le projet de l'EPN SAPIENS (1B rue du Mérinos)**

Au début des années 2000, dans le cadre du contrat de quartier **Houwaert- Bossuet**, un groupe informel d'habitants de St Josse formait le projet de développer un foyer culturel pour favoriser l'émergence de dynamiques citoyennes. Le projet comprenait notamment un espace public numérique.

Bien que le matériel informatique soit acquis (sur base du subside *Contrats de quartier*), le projet a peiné à se réaliser pendant plusieurs années, faute d'un local prêt à l'accueillir – faute aussi, sans doute, de garanties fournies à la commune quant à son animation et à sa gestion régulière. Mais les citoyens ne se sont jamais découragés, et leur groupe est resté soudé autour du projet.

Leurs efforts ont finalement été récompensés : depuis le mois d'octobre 2008, l'EPN Sapiens est devenu une réalité. La commune apporte le financement nécessaire et met à disposition un local; Fobagra assure la gestion technique du parc informatique, l'accueil du public et des formations d'initiation PC, autrement dit le fonctionnement de base de l'EPN (en tant que sous-traitant, sur base du financement communal). Soulignons aussi la participation du *Centre Informatique de la Région Bruxelloise*, en ce qui concerne une partie du matériel informatique.

L'EPN comporte 26 PC répartis en deux salles séparables, permettant ainsi de maintenir un accès libre individuel dans la première salle pendant qu'un cours se déroule dans la seconde.

L'EPN propose des inscriptions d'un mois ou d'un an, si bien que le nombre de membres varie d'un mois à l'autre : en général environ 150 membres actifs (dont une bonne partie est très assidue).

Après plus de douze ans d'existence, la notoriété de l'EPN Sapiens continue à croître auprès du public. Bien qu'une majorité des membres soient des citoyens tenodois, l'EPN touche aussi largement les habitants des communes voisines (en particulier Schaerbeek).

#### **L'EPN de la Maison sociale d'Evere :**

La Maison sociale est un service décentralisé du CPAS d'Evere. Elle propose aux allocataires sociaux divers services : permanence sociale, aide juridique, médiation au surendettement et guidance budgétaire. Elle se veut également un lieu de convivialité, et d'accès aux nouvelles technologies. Dans ce cadre, elle a développé dans ses locaux un petit EPN de **6 PC**, dont Fobagra assure l'animation.

Nos prestations comprennent : la réalisation de modules de formation informatique (2 séances/semaine), l'animation de permanences (deux après-midi/semaine) et la maintenance technique.

#### **L'EPN de l'asbl Bravvo**

L'asbl Bravvo, service de prévention de la ville de Bruxelles, développe un EPN de 8PC (plus un PC pour le formateur) dans ses locaux près d'Anneessens. L'EPN propose à son public plusieurs types de formations (initiations, modules courts sur divers sujets et applications, formations « évolutives » en bureautique...). Le rythme des activités soutenu (presque toutes les plages horaires de la semaine sont occupées par une formation ou une animation) en fait l'un des EPN les plus dynamiques de la région bruxelloise. L'EPN dispose aussi de tablettes Android pour permettre d'organiser des formations.

L'EPN existe depuis 2011, mais c'est durant l'été 2012 que les responsables de Bravvo se sont tournés vers Fobagra, pour demander à notre association d'assurer la gestion quotidienne du projet : animation des permanences, réalisation des formations, maintenance du parc PC.

#### **L'EPN Re-Sources 1050**

L'idée de mettre en place un « gros » Espace public numérique à Ixelles était dans l'air depuis plusieurs années. Elle revenait couramment dans les discussions informelles entre Cap Emploi (CPAS d'Ixelles) et Fobagra ; elle faisait également partie des projets de l'échevinat de l'emploi de la commune.

Après un an et demi de travail, l'EPN Re-Sources 1050 de la rue Malibran a finalement ouvert ses portes en décembre 2013.

Il constitue un espace d'apprentissage et de médiation des usages numériques, et a pour vocation de favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information, dans une logique de proximité. Il est notamment amené à accompagner les personnes en recherche d'emploi dans leurs premières démarches nécessitant l'utilisation des supports de communication numérique. Il s'ouvre également à d'autres usages (utilisation des TIC à des fins de recherche de logement ou d'information, formation en langues, etc.).

Le projet est financièrement porté par la commune d'Ixelles et le CPAS d'Ixelles. L'animation de l'espace (y compris la réalisation des cours) est confiée à un coordinateur/formateur engagé par la commune ; celui-ci est aidé dans ses tâches (notamment l'accueil du public et l'aide aux utilisateurs) par des animateurs de Fobagra (travailleurs en insertion). Le personnel de Fobagra assure également la maintenance technique de l'EPN.

Concrètement, l'EPN se compose de 2 salles de cours informatique, d'une salle en « accès libre » équipée de 8 PC, ainsi que d'une quatrième salle hébergeant un bureau et le comptoir de vente/réparation d'ordinateurs. Total : 24 PC + 2 laptop pour les formateurs. L'EPN ouvre ses portes tous les jours de la semaine. Disposant de plusieurs salles, il peut maintenir l'accès « libre » aux utilisateurs individuels, y compris lorsque des cours ont lieu

L'EPN Re-sources 1050 présente un excellent bilan de fréquentation. Il organise également divers cours pour le public, lesquels sont dispensés par l'animateur communal.

Le personnel de Fobagra est également mobilisé pour assurer un grand nombre de coaching individuels, d'une heure maximum, au profit des utilisateurs, ce qui fait de cet EPN un des plus actifs de notre réseau.

#### **L'EPNF de Bruxelles Formation :**

Ouvert depuis janvier 2016, cet EPN situé à deux pas de la place Rogier est accessible du lundi au vendredi de 8h à 17h. Il accueille les chercheuses et chercheurs d'emploi ayant besoin de se former aux compétences numériques rapidement ou en dehors des formations classiques de Bruxelles Formation.

L'EPN Formation est composé, d'une part, d'un espace de travail équipé d'ordinateurs accessibles pour le public souhaitant s'auto-former sous la guidance d'un animateur et, d'autre part, d'une salle de cours où sont dispensés des ateliers d'appropriation d'outils bureautiques et multimédias, d'entraînement aux tests de recrutement et des séances d'information sur l'e-learning. Ce sont ces missions de formation, d'accompagnement et d'évaluation qui sont confiées (en partie) à Fobagra.

Afin de permettre à chacun de travailler à son rythme et sur les logiciels de son choix, un très vaste catalogue de cours e-learning est disponible pour les chercheuses et chercheurs d'emploi. S'ils le souhaitent, ils peuvent également être suivis à distance par des coach et des formateurs.

#### **L'EPN de la Maison de l'emploi d'UCCLE :**

Ouvert depuis décembre 2018, cet EPN situé dans le bâtiment de la Maison de l'emploi d'Uccle, qui comprend notamment l'antenne d'Actiris Uccle ; il est donc fortement axé sur le soutien aux demandeurs d'emploi. Il demeure cependant accessible à tout public, du mardi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 (sauf le mercredi où il est accessible de 9h00 à 12h30).



L'EPN est constitué, d'une part, d'un espace de travail équipé de 6 ordinateurs accessibles pour le public et d'autre part de 8 ordinateurs qui en plus d'être accessible sont utilisés dans le cadre de différentes formations. Des formations sont dispensées par les animateurs de Fobagra (une centaine d'heures/an).

Depuis 2021, cet EPN est directement sous le giron de la commune de Uccle.

#### **Les EPN de Watermael-Boisfort :**

La commune de Watermael-Boisfort développe un petit EPN dans ses locaux ; la bibliothèque francophone dispose également d'un espace numérique. Si le second peut compter sur le soutien du bibliothécaire et le premier sur la mobilisation de bénévoles, un renfort de Fobagra était souhaitable. Notre participation consiste en animation de permanences, au rythme de 2 j/semaine.

#### **L'EPN 1030 de la Mission locale de Schaerbeek :**

Implanté dans les locaux de la Maison de l'emploi de Schaerbeek, autrefois géré conjointement comme une *Auberge numérique* par Fobagra et la Mission locale de Schaerbeek, l'EPN est aujourd'hui repris par la Mission locale, qui délègue actuellement une partie de son animation à Fobagra dans le cadre d'un marché public. L'EPN comprend 11 ordinateurs portables et un pour le formateur (le matériel a été fourni par le CIRB dans le cadre de la labélisation des EPN); Fobagra y assure les permanences, la maintenance, et la réalisation de formations.

#### **L'EPN de la Commune de Ganshoren :**

L'EPN de la commune comporte 12 Pc, un portable pour le formateur, un projecteur ainsi que 8 tablettes. Le matériel a été fourni par le CIRB dans le cadre de la labélisation des EPN. Il est installé dans l'ex appartement témoin des immeubles avoisinants et depuis propriété de la commune. Fobagra assure les permanences au rythme de 6 demi jours par semaine, ainsi que la réalisation de formations (2 x par semaine).

#### **L'EPN de la Commune de Woluwe Saint Pierre :**

Cet EPN existait déjà auparavant en tant qu'EPN lié à la bibliothèque communale présente dans les bâtiments de la Maison Communale. C'est en 2022 que la commune s'est tournée vers Fobagra pour reprendre en partie la gestion de l'EPN aussi bien pour assurer des formations que des permanences.

Fobagra assure les permanences au rythme de 6 demi jours par semaine, auxquels s'ajoute la réalisation de 2 demi-jours de formation. En dehors de nos horaires, c'est le personnel de la bibliothèque qui est en charge du local.

#### **L'EPN de Cyber Rogier**

En 2022, le CPAS de Schaerbeek ouvre son propre epn (hors des murs du CPAS) et décide de faire appel à Fobagra pour avoir du personnel en renfort pour assurer les permanences d'accès libre (2 demi jour par semaine). Il fera aussi appel à plusieurs partenaires (dont Fobagra) pour assurer une partie des formations dispensés au sein du local de l'EPN.

#### **L'EPN de Proforal**

Proforal est un centre de formation en insertion socio-professionnelle. Proforal, qui avait déjà fait appel à Fobagra auparavant pour des formations, nous a chargé d'assurer des permanences dans leur EPN interne (celui-ci est réservé au public de l'association).



**L'EPN de Kids and Family**

Kids and Family a fait appel à Fobagra en 2023 pour assurer des heures de permanences réservée pour les usagers de leur structure.

## 6 Projets pilotes : mutualisation des formations en économie sociale d'insertion

**QUOI DE NEUF EN 2023 ?** Dans le cadre d'un collectif d'ESMI, nous avons décroché, fin 2022, 3 postes Maribel mi-temps pour poursuivre durablement nos activités de mutualisation. Ces postes sont, dès à présent, mobilisés pour former le personnel d'autres structures d'ESMI.

Par ailleurs, notre étude (menée en collaboration avec l'Apeda) sur la prévalence des neuro-divergences en économie sociale d'insertion a mené la FEBISP à mettre en place un dispositif de dépistage et d'accompagnement, en collaboration avec les hôpitaux du HUB Brussels.

Depuis 2017, un collectif d'une douzaine de structures d'économie sociale, initié par Fobagra et CF2m, expérimente la mutualisation des cours comme solution pour répondre à la diversité des besoins de formation de nos travailleurs en insertion. Le projet est financé par la COCOF, dans le cadre des « projets pilotes pour l'économie sociale et la formation en alternance ».

**Le constat de départ :** Prises isolément, les Entreprises sociales sont mal armées pour répondre à l'impressionnante diversité des profils, lacunes et besoins de formation de leurs travailleurs en insertion – tout particulièrement lorsqu'il s'agit de remédiation en alpha ou français langue étrangère, en informatique, en calcul/logique, ou, plus délicat encore, en compétences sociales et comportementales. La plupart des structures agréées ne disposent pas de formateur spécialisé dans ces domaines – au point que les lacunes elles-mêmes, parfois dissimulées volontairement par les travailleurs, passent souvent inaperçues du personnel d'encadrement. Et lorsqu'une offre extérieure de formation existe, elle propose rarement la souplesse et la réactivité qui permet d'apporter une réponse rapide au besoin du travailleur (lorsqu'une insertion dure un an, il est impensable de devoir attendre sept mois avant de débiter, par exemple, de nécessaires cours d'alphabétisation).

Reste alors la possibilité de faire appel à des vacataires extérieurs, ou même à un spécialiste employé par une autre Entreprise sociale, pour mettre en place une formation sur mesure ; mais il est peu rentable de payer un prestataire pour former un seul travailleur, ou deux, ou trois. La mutualisation des besoins (avec d'autres Entreprises sociales) apparaît alors comme une solution intéressante, dans la mesure où elle permet de constituer des groupes d'apprenants plus conséquents, partageant les mêmes besoins, et d'organiser pour eux une formation adaptée dans un délai de réaction court, en partageant les coûts de la formation entre les structures participantes. C'est ce que nous pratiquons depuis deux ans, en nous appuyant sur des outils informatiques de planification et de coordination.

Au bout de quelques années de fonctionnement, cette expérience a non seulement démontré son efficacité, mais encore révélé plusieurs plus-values importantes. Notamment :

- elle favorise la mise en réseau des structures d'insertion (échanges d'expériences et de savoir-faire pédagogique, partage de personnes-ressources, d'outils d'évaluation, de supports de cours...)
- elle permet de poser un regard neuf, extérieur, sur les travailleurs en insertion, d'apporter de nouvelles clés pour comprendre leurs difficultés, de détecter des lacunes

mal comprises par leurs encadrants habituels ou passées inaperçues à leurs yeux (outre le cas des lacunes souvent dissimulées en alpha ou en français, nous pensons que nos effectifs de travailleurs en insertion comptent sans doute de nombreuses personnes dyslexique ou dyscalculiques non détectées ni traitées, ainsi que des personnes qui subissent un handicap social, comme les autistes asperger).

- elle offre aux travailleurs un cadre de formation plus varié et une ouverture sur d'autres structures d'insertion, pour une meilleure compréhension de leur cadre de travail (et des valeurs de l'économie sociale).

De belles perspectives pour améliorer ensemble le dispositif d'ESMI bruxellois, et affiner notre compréhension de notre public, de ses difficultés et de ses besoins – bref, pour développer notre expertise d'organismes d'insertion.

On trouvera ci-joint une courte vidéo de présentation du projet, qui donne la parole aux encadrants et aux travailleurs en insertion bénéficiaires du système :

<https://www.youtube.com/watch?v=Ukp2bcOjoCI&t=1s>

#### **Des postes Maribel pour pérenniser le dispositif :**

Cela faisait longtemps que nous cherchions des solutions pour pérenniser le dispositif, notamment via le financement de personnel statutaire. L'appel à projets Maribel nous a permis de répondre à ce besoin et d'engager un coordinateur/formateur à même de gérer la coordination du dispositif et de réaliser une partie des formations.

Le temps de remettre ces ressources en place et de relancer la dynamique avec les partenaires de la plateforme, le programme de mutualisation des formations a donc pu être relancé dans la courant du second semestre. Le bilan 2023 est donc celui d'une année de transition :

- Heures de RDV individuel : 7 heures
- Heures de séances d'évaluation des acquis et besoins en informatique: 18 heures
- Heures de formations mutualisée « Initiation au numérique »: 14 heures

Bénéficiaires : 32 personnes

#### **Une étude qui change notre regard: les troubles de l'apprentissage en économie sociale d'insertion.**

Dans le cadre de la programmation 2020 – 2021 de notre projet de mutualisation, nous avons prévu la mise en place d'une étude afin d'**évaluer l'incidence des troubles de l'apprentissage (troubles Dys, TDH, HPI, etc.)** au sein d'un échantillon de travailleurs du public-cible des **Entreprises sociales mandatées insertion (ESMI)** bruxelloises.

Cette étude, réalisée en partenariat avec l'asbl APEDA, spécialisée dans les troubles Dys, a permis de sonder 63 travailleurs en insertion employés par 8 structures d'ESMI différentes. Réalisée en deux phases (une phase de dépistage et une phase de diagnostic), elle a permis de mettre en évidence **la présence probable d'au moins un trouble de l'apprentissage chez 54% des travailleurs.**

Bien qu'ils doivent être consolidés, car ils reposent sur un échantillon de travailleurs qui reste assez réduit, ces résultats interpellent et plaident pour de plus amples recherches sur le sujet. Ils plaident aussi pour la mise en place de dispositifs pérennes de détection des troubles et d'accompagnement spécialisé au bénéfice du public-cible des ESMI.

Il s'agit d'un enjeu majeur pour notre secteur, car ces troubles peuvent freiner l'insertion des travailleurs concernés ; leur non-détection et leur non prise en compte risque même de prolonger des stigmatisations dont les travailleurs ont été victimes par le passé, avec un effet négatif sur l'image de soi. A l'inverse, leur détection, même sans la mise en place d'un accompagnement adapté, peut être vécue comme un soulagement, en permettant au travailleur de jeter un regard moins culpabilisant sur leurs difficultés passées.

### **Vers un accompagnement concret des neuro-divergents en ISP :**

Cette étude a été présentée à la FEBISP, fédération de l'ISP bruxelloise, qui s'est emparée de la problématique. Grâce à un partenariat avec les hôpitaux du HUB Brussels (Erasme), dans le cadre de la mesure « psychologues de première ligne », elle a pu obtenir la mise à disposition d'un neuro-psychologue de terrain, chargé de rencontrer les travailleurs en insertion qui le souhaitent (sur base volontaire, donc), en vue de dépister les troubles (dys, TdaH, etc) et de mettre en place, le cas échéant, un accompagnement adapté. Fobagra a participé de façon très concrète au lancement de ce dispositif, notamment via la mise à disposition d'une salle pour les entretiens avec les travailleurs, et via un rôle dans la coordination du dispositif. Nous avons également partagé notre expérience avec les autres associations bénéficiaires, lors de réunions préliminaires, ce qui a permis d'accroître leur intérêt pour le projet.

Outre les entretiens individuels et les accompagnements de travailleurs, des séances de formation destinées aux encadrants (afin de les sensibiliser aux troubles TND) ont également été organisées. Il s'agit d'une étape (préliminaire) importante pour s'assurer de la mobilisation du personnel d'encadrement des structures d'économie sociale impliquées.

Après une année de fonctionnement, cette mesure semble donner des résultats prometteurs ; nous espérons qu'elle deviendra un élément permanent du dispositif d'insertion bruxellois ! Du côté de Fobagra, en tout cas, 10 travailleurs ont pu bénéficier d'un entretien de dépistage en 2023 ; 9 d'entre eux, qui se sont révélés « positifs », ont pu bénéficier d'un accompagnement de 8 séances.

## **7 Annexes**

Annexe 1 : Formation de travailleurs en insertion

Annexe 2 : Liste de membres FOBAGRA

**ANNEXE 1 : FORMATION DES TRAVAILLEURS REALISEE EN 2023**

- **COMPETENCES INFORMATIQUES : 626 heures** de formation ont été réalisées pour répondre au volet « technique/informatique » de notre programme de formation. Les matières vont de la bureautique (147 heures) et du multimédia (304 heures) à la maintenance informatique (45 heures) en passant par la maîtrise d'Internet, des réseaux sociaux, des tablettes et de la programmation.

- **COMPETENCES PEDAGOGIQUES : un total de 91 heures** de formation en groupe consacrées à la pédagogie des TICS (générale et appliquée à l'informatique) ont été réalisées ; auxquelles s'ajoutent de nombreuses heures de coaching (individuel ou en groupe), la plupart du temps en présentiel, afin d'accompagner au mieux nos travailleurs dans la préparation de nos cours.

- **COMPETENCES TRANSVERSALES : 80,5 heures de formation** ont été réalisées avec Benoit Minne (dans des matières telles que : gestion de conflit, gestion du stress, relation avec les usagers, gérer les usagers, agir avec assertivité, estime de soi...).

- **COMPETENCES LINGUISTIQUES : 59,5 heures** ont été consacrées aux langues grâce à la plateforme BRULINGUA

- **FRANÇAIS : 21 heures** de remise à niveau en français (avec Fabienne Latour)

- **SCIENCES SOCIALES : 35 heures (avec Fabienne Latour)**. Il s'agit d'une des grandes nouveautés mises en place cette année dans notre programme de formation. Elle vise à mieux préparer nos travailleurs au rôle social croissant des animateurs d'EPN, confrontés à l'augmentation des tâches d'aide administrative induite par la numérisation des services publics.

- **PREPARATION AUX CERTIFICATIONS TOSA : 164,5 heures** de formation en groupe ou de coaching individuel ont été consacrées à la préparation des travailleurs en vue du passage de leurs certifications TOSA, en partenariat avec Bruxelles Formation.

A ce bilan des formations en groupe s'ajoutent des heures d'auto-formation des travailleurs ainsi que les heures consacrées à la réalisation de projets en groupe (accompagnée par nos encadrants).

De l'accompagnement à l'emploi est compris dans les heures d'informatique : création d'un profil LinkedIn, usage des réseaux sociaux pour l'emploi et des outils Actiris, création de CV et lettre de motivation dans les cours de bureautique...

**Nombre de validation de compétences réalisées en 2023 : 28 travailleurs** ont passé avec succès un test de validation TOSA certifié par Bruxelles formation, dans des matières comme Excel, Word, Powerpoint ou les compétences informatiques générales. Les niveaux validés varient d'un travailleur à l'autre (comme pour les tests de validation en langues). Cette année **62 certifications** distinctes ont été réussies (réparties sur 28 travailleurs, donc).

**ANNEXE 2 : LISTE des membres FOBAGRA****Au 31 décembre 2023**

- L'asbl CF2m
- L'asbl La Chôm'Hier
- L'asbl Le Piment
- L'asbl Mission locale de Schaarbeek
- L'asbl Mission locale d'Anderlecht
- La Mission locale de St Gilles
- L'asbl Idée 53
- L'asbl Cenforgil