



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Année 2024

PARTIE I : IDENTIFICATION

Raison sociale (personne morale)						FOBAGRA – Auberges numériques										
Statut juridique						asbl										
N° d'entreprise	0	4	6	2	0	7	4	5	4	4						
Site Web	www.fobagra.net															
Coordonnées bancaires																
N° Compte (IBAN)	BE	39	0	6	8	2	3	3	6	6	2	5	1	9	BIC	GKCCBEB

Coordonnées de la personne habilitée à engager juridiquement l'organisation

Nom	PLATTEAU	Prénom	Stefan
Fonction	Coordinateur		
E-mail	Stefan.platteau@fobagra.net	Téléphone	02/219.69.16

Coordonnées de la personne de contact (si différent du point précédent)

Nom		Prénom	
Fonction			
E-mail		Téléphone	



PARTIE II. ANALYSE DE DONNEES

1. Données générales convention mandat

Votre organisation est mandatée pour le suivi de **30 ETP** travailleurs du public-cible.

Occupation effective en 2024 de **58 ETP** travailleurs du public-cible (*entre 32 et 36 à la fois*)

Donner la répartition homme/femme/autres : **45 H /13 F**

Donner la répartition par type d'aides à l'emploi :

Type de programme	Nombre de travailleurs présents en ETP
Poste en Transition	7
Poste en Insertion	2
ACS d'insertion	2
Emploi d'insertion visé à l'article 60, §7	47
Total ETP	58

Occupation effective de **11,9 ETP** comme personnel encadrant en 2024 :

Donner la répartition homme/femme/autres : **6,6 ETP/5,2 ETP/0 ETP**

2. Analyse du projet d'insertion

Si votre programme d'insertion mandaté porte sur plusieurs projets distincts, veuillez compléter cette partie pour chacun des projets.

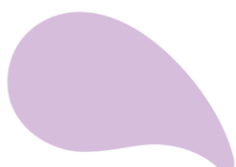
Nom projet	Réseau d'auberges numériques
-------------------	------------------------------

Occupation effective en 2024 de **58 ETP** travailleurs du public-cible.

Donner la répartition par type d'aides à l'emploi :

Type de programme	Nombre de travailleurs présents en ETP
Poste en Transition	7
Poste en Insertion	2
ACS d'insertion	2
Emploi d'insertion visé à l'article 60, §7	47
Total ETP	58

Occupation effective de **11,9 ETP** comme personnel encadrant en 2024



Volet 1 : Un projet d'accompagnement et d'encadrement pour les travailleurs public cible

Estimation de l'accompagnement social en interne et/ou en externe du projet : 20.%

Estimation de l'accompagnement professionnel en interne et/ou en externe: 80 %

Au cours de l'année, y-a-t-il eu des changements au niveau du personnel d'encadrement occupé lors de l'introduction de votre demande de compensation 2024 ? Si oui, veuillez détailler ces changements.

Madame Loubna Adkim est venu renforcer notre encadrement de façon provisoire au cours des six premiers mois de l'année, pour faire face à une surcharge de travail ponctuelle. Son contrat n'a pas été prolongé au-delà de juin.

Suite à l'octroi à notre association de 3 mi-temps Maribel Fiscal, nous avons recruté M. Pierre Kayonga dans l'encadrement. Toutefois, ce poste est destiné à des activités de mutualisation des formations avec d'autres structures d'ESMI (notamment pour l'informatique) : il ne s'agit donc pas d'un poste 100% affecté à notre propre projet.

La méthodologie d'accompagnement prévue dans votre programme d'insertion (voir convention mandat) a-t-elle été suivie ou des changements ont-ils été nécessaires pour mener à bien votre projet d'accompagnement et d'encadrement ?

Elle est globalement suivie.

Note : Les CPAS proposent également des éléments d'accompagnement psycho-social aux travailleurs « article 60 » qu'ils détachent dans notre équipe. Ils disposent, pour ce faire, de leviers et de compétences techniques que nous n'avons pas toujours en interne. Notre propre accompagnement dispose cependant d'autres atouts, reposant davantage sur la relation de confiance et d'empathie nouée au quotidien avec le travailleur. Nous pouvons consacrer davantage de temps à l'écoute, à la discussion, à partager et soutenir la réflexion du travailleur sur telle ou telle difficulté de vie. Chaque encadrant respecte la demande de confidentialité formulée par les travailleurs qui se confient à lui ; mais lorsque ceux-ci l'autorisent à partager l'information avec les autres encadrants, c'est toute l'équipe qui se mobilise pour chercher une solution aux problèmes formulés. Enfin, la solution vient aussi parfois des autres collègues « en insertion » : notre équipe est globalement solidaire à tous les niveaux, et c'est une dynamique porteuse pour le public-cible. Cette dynamique ne peut naître que dans une atmosphère d'équipe chaleureuse, que nous devons veiller à préserver, en intervenant au besoin (c'est une part de notre travail).

En fin de parcours, de nombreux CPAS proposent à leurs « article 60 » un accompagnement vers l'emploi (obligatoire), qui fait un peu concurrence avec celui que nous pouvons développer en interne : il est parfois difficile de (re)proposer au travailleur des modules de création de CV, entretien d'embauche, etc., lorsqu'il les suit déjà avec son CPAS. Mais nos efforts peuvent aussi porter sur les postes Ecosoc, sur des simulations d'entretien d'embauche, sur un coaching au quotidien et sur des aspects émergents (comme l'IA).



Quels sont les principaux constats que vous pouvez mettre en avant quant à l'accompagnement vers l'emploi des travailleurs du public-cible ?

Quelques constats en vrac :

- Les formations de notre axe « communication/développement personnel » (estime de soi, travail en équipe, assertivité, etc), très appréciées de nos travailleurs (même si elles peuvent parfois les déconcerter au début) sont de gros atouts pour développer leur confiance en soi, optimiser leur façon de se présenter à un employeur, et également pour leur apprendre à « bien » fonctionner en équipe. Elles sont donc utiles non seulement pour décrocher un emploi, mais aussi pour le conserver sur le long terme.
- Nous y avons ajouté de nouveaux cours centrés sur l'usage (auxiliaire) de l'IA dans la recherche d'emploi.
- Enfin, il est (décidément) assez courant que nous placions nos travailleurs directement chez des partenaires actifs dans l'associatif (ISP, inclusion numérique, etc). Rien que cette dernière année, c'est encore arrivé à cinq reprises. De nombreux partenaires nous contactent spontanément lorsqu'ils ont besoin d'un médiateur numérique, qu'il s'agisse ou non d'un EPN. Et d'autres « anciens » de notre public cible trouvent également une place dans des centres de formations similaires.

Volet 2 : Un projet d'acquisition de compétences

Les fonctions reprises dans votre programme d'insertion (voir convention mandat) ont-elles toutes été occupées en 2024 ? Sinon, pourquoi ?

Lors de notre demande de mandat en 2020, nous avons envisagé l'embauche d'un **Accompagnateur** à temps plein, spécialisé dans l'accompagnement **psycho-social** des travailleurs. Mais il s'avère que :

- 1) Pour les problèmes psycho-sociaux, les travailleurs du public-cible choisissent souvent de se confier à la personne qu'ils côtoient le plus au quotidien, en fonction de leurs affinités et de leur confiance personnelle (cfr. plus haut) ; il n'est pas certain qu'une personne spécifiquement dédiée à ces tâches serait leur premier choix. La gestion collective de cet accompagnement reste, à notre avis, plus porteuse.
- 2) La plupart des travailleurs du public-cible étant des art. 60, ils peuvent également se tourner vers les CPAS

Nous avons également rêvé d'embaucher un **expert pédagogique** spécialisé dans la détection de troubles neuro-développementaux (dys, etc) : par exemple, un logopède. Disposer d'un tel expert en interne aurait été formidable, mais il s'avère que la FEBISP, dans la foulée des travaux réalisés par Fobagra et l'Apeda, a mis en place un système mutualisé de détection et d'accompagnement de ces troubles en ESMI, via un partenariat avec l'hôpital Erasme. L'internalisation de cette fonction n'était donc plus nécessaire.

Par ailleurs, des besoins en personnel prioritaires ont émergé (davantage de formateurs pour encadrer et coacher les travailleurs au quotidien, dans les aspects techniques, pédagogiques et communicationnels de leur travail !)



Veillez compléter le tableau ci-dessous :

Formation¹	Intitulé	Nombre d'heures en 2024	Nombre de participants en 2024	Suivi jusqu'au terme oui/non
Externe certifiée /reconnue	Certification TOSA 92 certifications ont été passées, chacun des animateurs été suivi pas à pas. Sur les 92, 89 ont été réussies. 42 animateurs ont passé au moins une certification en 2024.	16	92	89 personnes sur 92
	Tosa word		20	Oui
	Tosa Powerpoint		10	Oui
	Tosa Outlook		23	Oui
	Tosa Excel		12	Oui
	Tosa digital compétence		24	Oui
Externe autre				
	COMPETENCES TRANSVERSALES : Benoit Minne (112 heures) Formations : gestion de conflit, gestion du stress, relation avec les usagers, gérer les usagers, agir avec assertivité en formation, estime de soi et de l'autres, travail en équipe, Gérer son temps et ses priorités, qu'est-ce qui me rend stressé, S'affirmer méthode DESC se protéger du stress au travail, Donner un but de son passage à Fobagra, -Négocier sans perdant, Rôle du formateur ARC sensibilisations inégalités numériques (35 heures)	147	58	OUI
	COMPETENCES LINGUISTIQUES : grâce à la plateforme BRULINGUA et à un cours de français développant l'art de l'argumentation et du débat (avec Fabienne Latour).	59.5	58	Oui
	SCIENCES SOCIALES : (avec Fabienne Latour). Cette formation 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.	21	58	OUI
Interne				
	COMPETENCES INFORMATIQUES : Les matières vont de la bureautique (171.5 heures) et du multimédia (Canva, Affinity, jeux coopératifs...)(77 heures) à la maintenance informatique (87.5 heures) en passant par la maîtrise d' Internet (sens critique, intelligence artificielle, veille technologiques, éducations aux médias, sécurité internet) (94.50 heures), , des tablettes 7 heures , de la programmation (initiation , Python Scratch, de la modélisation 3D pour imprimante 3D, wordpress, sketchup, Aduino(140 heures))	630	58	

¹ Y compris les formations soft skills / linguistiques



	COMPETENCES PEDAGOGIQUES / METHODOLOGIQUES. L'accent a été mis sur les cours spécifiques de pédagogie appliquée aux TICS(208.5 heures) , , les préparations de cours encadrés (772 heures) qui outillent nos travailleurs pour leur permettre de transmettre des connaissances en informatique à divers publics (dans leur métier de formateur ou comme coach individuel en EPN). Aides aux Utilisateurs (10.50 heures) A ces cours collectifs s'ajoutent de nombreuses heures de coaching individuel des travailleurs, en présentiel (556.25 heures) et 232.5 heures d'observation positive des travailleurs sur le terrain. Des coachings individuels de préparations de cours(676 heures) Ces heures permettent de corriger/renforcer la méthodologie de nos animateurs/formateurs en EPN, et de les accompagner au mieux dans la préparation de nos cours.	2275	58	Oui
	RECHERCHE EMPLOIS recherches emplois avec l'intelligence artificielle et - Créer une société et la valoriser	42	58	Oui
	PREPARATION AUX CERTIFICATIONS TOSA : 197 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.	197	58	oui

Existe-t-il une validation des compétences externe reconnue pour la (les) fonctions / le(s) métier(s)/ du projet ?

- Oui, depuis peu, le consortium pour la validation des compétences valide le métier de Médiateur numérique, qui correspond très bien à notre projet d'acquisition de compétences. Nous venons tout juste de mettre en place le partenariat ; les premiers travailleurs en insertion ont été certifiés en janvier 2025.

- Par ailleurs, depuis plusieurs années, nous avons un partenariat avec Bruxelles formation pour valider les compétences informatiques de nos travailleurs, selon les référentiels européens (Digcomp, etc), via les tests TOSA.

Si oui :

- Combien de travailleurs du public cible y ont eu recours ? Pour les tests TOSA : 92 certifications ont été passées, réparties sur 42 travailleurs du public-cible. Chacun de ces travailleurs a été suivi et accompagné pas à pas dans la préparation de ses certifications.
- Taux de réussite ? Pour Digcomp : Sur les 92, 89 ont été réussies. 42 animateurs ont passé au moins une certification en 2024
- Soit un taux de réussite de 96,74 %



Veillez citer vos partenaires dans la mise en place de votre projet en 2024 :

Bruxelles formation pour la validation des compétences informatiques (tests TOSA).

Benoit Minne, pour les compétences relationnelles, de communication, de développement personnel (compétences transversales).

Fabienne Latour pour les cours de français et de sciences sociales

ASBL L'ARC pour les compétences d' « informaticien public » (aide aux démarches administratives en ligne pour les usagers des EPN et les personnes victimes du fossé numérique) : trouver des solutions adaptées aux besoins numériques des personnes au niveau local / sensibiliser les animateurs aux inégalités numériques, à la problématique technique et sociale du terrain afin d'orienter le public/ construire un protocole de l'accompagnement numérique sur base du protocole des informaticiens publics/identifier le matériel, les logiciels, applications et sites pertinents pour l'accompagnement numérique.

Plate-forme Brulingua pour les moments d'auto-formation en langues

A cela s'ajoutent les formations organisées par différents CPAS partenaire, dont bénéficient les travailleurs « article 60 » relevant de ces CPAS (il peut s'agir de formations obligatoires pour les travailleurs en fin de parcours, ou de formations proposées en réponse à des besoins individuels).

Au cours de l'année, y-a-t-il eu des changements au niveau des partenariats envisagés dans votre programme d'insertion ? Si oui, veuillez détailler ces changements.

NOUVEAU PARTENARIAT :

ASBL L'ARC Formation pour sensibiliser nos animateurs aux inégalités numériques

1-Sensibilisation aux inégalités numériques :

Comprendre ce phénomène comme une problématique technique et sociale.

Trouver des solutions adaptées aux besoins numériques des personnes au niveau local (Bruxelles-capitale)

2- Orienter le public :

Faire le lien et la différence entre accompagnement numérique et travail social.

Connaitre les limites de son accompagnement et réorienter vers les services sociaux compétant (permanence sociale, permanence juridique, logement, santé, isolement...).

Construire une grille de réorientation au niveau d'un quartier.

3- Déontologie de l'accompagnement :

Sur base du protocole des informaticiens publics, construire un protocole de l'accompagnement numérique.

Etape par étape, s'assurer de la participation de l'utilisateur, de son consentement, de son information au sujet des données sensibles.

Affiner la posture professionnelle et les connaissances techniques qui y sont liées.

4-Plateforme et outils pour l'accompagnement numériques :

Identifier le matériel, les logiciels, applications et sites pertinents pour l'accompagnement numérique.

Développer ses connaissances et exercices pratiques.

ELARGISSEMENT DE L'EXISTANT :

Benoit Mine 4 nouveaux modules se sont rajoutés au répertoire de notre partenaire :

1-S'affirmer par la méthode DESC (ou l'art de la critique constructive)

2-se protéger du stress au travail

3-Qu'est-ce qui me rend stressé,



4-Négociateur sans perdant

En interne nous avons développé plusieurs nouveaux cours sur :

1-l'intelligence artificielle

IA et l'emploi permet aux animateurs d'aider les usager à la création de leurs cv et de leurs lettres de motivations

2-Renforcement de la partie méthodologique et pédagogique

3 Renforcement de l'accompagnement individuel par un renforcement du temps d'accueil des nouveaux et des évaluations internes et des évaluations avec les CPAS

4-L'organisation de moments d'échanges avec d'autres animateurs pour partager leurs expériences et analyser leurs besoins en formations

Volet 3 : Projet de transition et/ou d'insertion du travailleur public cible

Combien de travailleurs en insertion ont-ils été engagés en interne en 2024 ? 3, dont un travailleur terminant son insertion l'année même, et deux travailleurs qui avaient terminé leur insertion quelques années plus tôt, et se trouvaient redevenus libres sur le marché du travail : nous les avons recrutés en renforcement dans le cadre d'un projet DIGILAB d'amélioration des EPN (2024 – 2025). Un quatrième ex-travailleur Ecosoc devrait bientôt être engagé dans le même cadre.

A votre connaissance, combien de travailleurs en transition ou de travailleurs article 60 ont trouvé un emploi après leur trajet au cours de l'année 2024 ? 7 personnes sorties en cours d'année 2024 nous ont signalé avoir déjà trouvé un travail. Pour les autres, il est trop tôt pour savoir.

A votre connaissance, combien de travailleurs en transition ou de travailleurs article 60 ont repris une formation après leur trajet au cours de l'année 2024 ? 2 personnes ont repris une formation informatique

A votre connaissance, quelles sont les difficultés rencontrées par les travailleurs pour décrocher un emploi après leur trajet en insertion au sein de votre organisation ?

Il reste difficile de trouver des emplois durables de médiateur numérique, malgré le besoin criant pour ce service, la numérisation accrue des services publics, et la reconnaissance du métier par une procédure de validation des compétences : les financements publics pour l'inclusion numérique demeurent, hélas, extrêmement précaires... heureusement, il y a des métiers proches (formateurs en informatique, par exemple) qui offrent des débouchés à nos travailleurs aussi bien dans l'associatif que dans le monde de l'entreprise traditionnelle ; et la polyvalence de nos travailleurs, qui conjuguent bonne maîtrise des technologies, capacités de communication et compétences pédagogiques, leur permet de décrocher des emplois très variés.

Un obstacle que nos travailleurs rencontrent de manière récurrente dans l'associatif : les contraintes d'embauche (niveau de diplôme) liées aux postes subventionnés. Nous-mêmes, nous recruterions davantage d'anciens travailleurs en insertion, devenus à la fois compétents et expérimentés, s'ils s'avéraient finançables par la compensation au mandatement : ils connaissent le métier, ils connaissent le terrain, ils connaissent le public-cible pour en avoir fait partie, ils connaissent le projet d'accompagnement et de formation pour en avoir bénéficié. Toutefois, la prise en compte de la validation du métier de médiateur numérique devrait nous ouvrir des possibilités...

Comment évaluez-vous la réalisation du programme d'insertion en terme d'impact pour les travailleurs du public-cible ?



Le taux de mise à l'emploi et/ou de reprise de formation est évidemment un élément important (mais souvent difficile à vérifier depuis notre position !). Mais il existe aussi des éléments moins quantifiables, et pourtant révélateurs : je pense notamment au gain de confiance en soi (et de connaissance de soi-même) exprimé par de nombreux travailleurs (et ressenti par leur entourage et nos encadrants) entre le début et la fin du parcours, aux remerciements exprimés par des travailleurs en fin de parcours, et au fait que nombre de travailleurs reviennent nous voir des mois, voire des années après l'insertion, pour le plaisir de la visite, attestant ainsi d'un « ancrage », dans notre structure (nous faisons partie de leurs « racines » professionnelles). Nous retrouvons aussi nos anciens dans des associations proches ou des partenaires directs (le bouche-à-oreille reste un moyen de recrutement important, qui nous permet de placer à l'emploi divers travailleurs), et pouvons ainsi mesurer le chemin qu'ils continuent à accomplir. Tous ces signaux sont sources de motivation pour notre personnel d'encadrement !

En synthèse, quels sont les atouts de la réalisation de votre projet pour les travailleurs du public cible ? Et quels sont les points d'amélioration identifiés pour augmenter l'impact de votre programme d'insertion pour les travailleurs (partenariat, formation...)?

Atouts :

- La polyvalence acquise par les travailleurs (par la formation, par l'accompagnement et par l'expérience pratique de terrain)*
- La confiance en soi acquise par les travailleurs (et leur sentiment d'utilité sociale pendant le parcours lui-même).*
- Une vision positive du travail en équipe et du monde du travail en général, développée par les travailleurs pendant leur parcours (sens de la solidarité d'équipe, plaisir d'y trouver sa place, sens des responsabilités, sens du service aux personnes...).*
- Notre réseau de relations directes, dans l'associatif et le parapublic, pour placer des travailleurs (et notre bonne réputation auprès de ces acteurs)*
- Nouvel atout : la validation du métier de médiateur numérique.*

A développer :

- L'associatif et le parapublic constituent des « filières » de mise à l'emploi évidentes ; elles pourraient être renforcées par des actions de communication ciblées.*
- A côté de ces filières évidentes, il est difficile de faire le tri et de prioriser des secteurs, tant les débouchés pour nos travailleurs sont variés. Mais une communication généraliste pourrait aider.*
- Nous restons en difficulté pour attirer des femmes dans nos rangs. Des témoignages vidéo pourraient également aider...*

Fait à Bruxelles, le 05/02/2025

Stefan Platteau, Coordinateur

