

2018

RAPPORT D'ACTIVITÉS



FOBAGRA asbl

Rue du Méridien 20

1210 Bruxelles

Tél : 02/219 69 16

www.fobagra.net

Table des matières

1. INTRODUCTION.....	3
2. LE CADRE DE NOTRE ACTION.....	4
2.1 Qui sommes-nous ?.....	4
2.2 Notre défi : l'inclusion numérique.....	6
2.3 Nos réponses sur le terrain.....	7
3. NOS RESSOURCES.....	9
3.1 Nos reconnaissances publiques et nos subventions structurelles.....	9
3.2 Les ressources humaines.....	9
3.3 Nos implantations.....	10
3.4 Nos membres.....	10
3.5 Participations diverses.....	10
4. FOBAGRA, INITIATIVE LOCALE DE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI.....	12
4.1 L'équipe d'encadrement.....	12
4.2 Les travailleurs public cible et le projet d'insertion.....	13
4.3 Le recrutement.....	13
4.4 Le parcours d'insertion.....	14
4.5 La formation.....	16
4.6 Encadrement et suivi des travailleurs sur le terrain.....	17
4.7 Le grand saut vers l'emploi.....	19
4.8 Emplois créés au sein de l'ILDE.....	20
5. NOS SERVICES AUX ACTEURS SOCIO-EDUCATIFS.....	21
5.1 Les services « Formation » (A l'heure).....	23
5.2 Les auberges numériques.....	25
6. PARTENARIAT AVEC L'ASBL LIRE ET ECRIRE BRUXELLES.....	32
7. PROJETS PILOTES : MUTUALISATION DES FORMATIONS EN ILDE.....	34
8. ANNEXES.....	36

1. Introduction

2018 fut une année fructueuse à plus d'un titre.

Notre association a poursuivi sa croissance, au même rythme modéré (mais constant) que les années précédentes : piano ma sano. Un développement équilibré et solide, qui fait tout de même de nous l'un des plus gros acteurs bruxellois sur le terrain de l'inclusion numérique. Seule la difficulté à obtenir des postes article 60 « économie sociale » (ou d'autres postes subventionnés pour travailleurs en insertion : PTP, ACS d'insertion...) apparaît aujourd'hui comme un frein sérieux au déploiement de notre équipe, et partant, de nos activités. Le marché des EPN recèle pourtant encore des potentiels importants : nous espérons que le refinancement des DEIES permettra de palier aux limites de nos ressources humaines, en 2020 ou 2021.

C'est dans deux projets collectifs que nous trouvons, cette année, les plus grands motifs de satisfaction :

- Sur le terrain de l'inclusion numérique d'abord : Fobagra est l'une des locomotives du réseau CABAN - DIBAC, collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique. Avec d'autres membres de ce réseau, nous avons pris nos responsabilités pour défendre les intérêts des EPN (et de leurs publics !) auprès des institutions régionales et des partis politiques. Ce travail de représentation et de sensibilisation, mené depuis deux ou trois ans, a fini par porter de beaux fruits. Fin 2018, le gouvernement bruxellois a adopté une note d'orientation pour une politique régionale d'inclusion numérique. Nous y retrouvons nombre de nos préoccupations, dont la reconnaissance des EPN comme l'un des outils majeurs d'inclusion numérique, et la mise en place d'un label officiel des EPN bruxellois. Ce dernier a vu le jour dans le courant du mois de mai 2019 ; reste à présent à obtenir le déploiement d'un financement structurel, permettant notamment la prise en charge du salaire des animateurs d'EPN, comme il en existe dans d'autres régions d'Europe. Le jour où ce soutien financier deviendra réalité, ce seront autant de belles perspectives d'emplois durables qui s'ouvriront pour les travailleurs issus de notre ILDE - lesquels y trouveront une parfaite opportunité de mettre en œuvre les savoir-faire acquis au sein de Fobagra.
- Sur le terrain de l'économie sociale d'insertion, ensuite, nous sommes au cœur d'une très belle expérience. Depuis 2017, un collectif d'une douzaine d'ILDEs, 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. Une expérience qui a fait la preuve de sa pertinence, tout en démontrant de belles plus-values ; elle constitue aujourd'hui l'un des rares laboratoires pédagogiques de l'économie sociale d'insertion bruxelloise. On trouvera plus de précisions à ce propos en fin de ce rapport.

Sommes toutes, c'est en prenant de la hauteur, via de fertiles échanges d'idées, sans craindre de remettre en cause les limites apparentes de notre cadre de travail, que nous sommes le mieux en mesure d'apporter une réponse aux problèmes quotidiens rencontrés sur le terrain. Une prise de responsabilité partagée, que nous ne regrettons en rien.

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 2018. On les trouvera sous le titre «Quoi de neuf en 2018?»

2. Le cadre de notre action

2.1 Qui sommes-nous ?

L'asbl Fobagra, c'est :

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, et nuisent à l'intégration des personnes dans une société largement passée à l'ère du numérique.

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.

La non-maîtrise des TIC rend difficile l'intégration de la personne :

- **dans le monde du travail :** une maîtrise (de moins en moins élémentaire...) de l'ordinateur 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, et les réseaux sociaux peuvent également jouer un rôle dans le développement de relations professionnelles.
- **dans la société en général :** de plus en plus de 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 sans passer par Internet est souvent pénalisant, et les services publics comme privés tendent à considérer l'usage des TIC comme acquis.

Aujourd'hui, la non-maîtrise des TIC est un tel handicap, que les acteurs de terrain n'hésitent pas à parler d'« analphabétisme informatique » ou « illectronisme ».

Un acteur de l'Insertion Socio-Professionnelle (ISP): Cette appellation désigne le processus d'accompagnement et de formation de chômeurs de longue durée, peu diplômés donc mal armés sur le marché de l'emploi, en vue de les aider à décrocher un job et se réinsérer dans la société. Diverses associations sont reconnues et subventionnées par les pouvoirs publics belges pour mener à bien ce travail.

Le « parcours d'insertion » est un travail à long terme sur la personne, qui peut impliquer divers acteurs complémentaires. Fobagra y contribue de deux manières : en épaulant d'autres centres de formation dans le domaine informatique, et en recrutant nous-mêmes des demandeurs d'emploi de longue durée pour les former dans le cadre d'un emploi rémunéré.

Par ailleurs, l'asbl Fobagra est 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.

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 d'ISP) 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'une salle informatique à vocation sociale et pédagogique, par exemple d'un **Espace public numérique** (cfr. plus bas).

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

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 leurs capacités, 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 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 ».

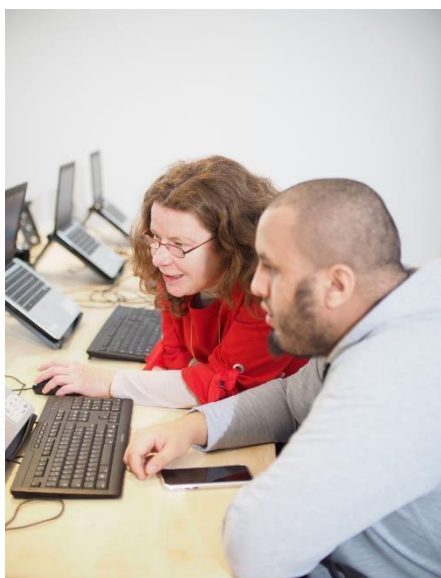
2.2 Notre défi : l'inclusion numérique

Bien qu'il n'y ait pas une ligne de fracture nette ou uniforme, la *fracture numérique* (ou *fossé numérique*) touche davantage les populations les plus fragiles sur le plan socio-économique.

La situation a évolué positivement au cours des quinze dernières années : le nombre de ménages *offline* a diminué notablement par rapport au milieu des années 2000, et la popularité des Smartphone peut donner l'impression que chacun peut accéder facilement à Internet. En raison de ces bons résultats, l'attention du politique s'est détournée peu à peu de la fracture numérique dite « du premier degré » : le problème de l'accessibilité aux TIC (et de leur maîtrise élémentaire) paraît trompeusement appartenir au passé ; l'accent est mis sur les infrastructures et le développement de compétences en programmation, dans l'optique de faire de notre pays un ensemble de régions à la pointe de l'innovation technologique, attractives pour les investisseurs (plans Digital Belgium, Digital.Brussels...). Un but louable, mais qui ne doit pas faire oublier un niveau d'action plus fondamental.

Car, dans la réalité, certaines catégories de population fragilisées (tout particulièrement, les ménages à très bas revenus) présentent toujours un taux d'*illettrisme* important. C'est particulièrement vrai à Bruxelles, dans les quartiers défavorisés : nous le constatons chaque jour dans nos activités de terrain. À preuve : aujourd'hui encore, une petite moitié des heures de formation réalisées par Fobagra peuvent être considérées comme des heures d'*initiation informatique* portant sur un usage élémentaire des TIC.

La progression du nombre de ménages « connectés » ne doit pas faire oublier que la fracture porte aussi sur les usages (fracture numérique « du second degré »). Au-delà de l'accessibilité matérielle, promouvoir une maîtrise réelle de l'outil reste un enjeu de taille, auquel seules des ressources humaines appropriées (encadrement, animation, formation) peuvent répondre. C'est la *Médiation numérique*, lien entre des TIC en constante évolution, et des populations souvent mal armées pour se les approprier. Un besoin de société durable, dans la mesure où le train des TIC n'est pas prêt de ralentir et de cesser de muter...



L'une des réponses sociétales les plus porteuses est, selon nous, celle des **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 la personne dans son approche des TIC. 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.

Pour endosser pleinement leur rôle, les EPN doivent non seulement rencontrer le besoin de formation initial des utilisateurs, mais encore assurer une veille technologique constante, afin d'aider leur public à assimiler les différentes évolutions des technologies de l'information et de la communication, au fur et à mesure qu'elles surviennent.

Le financement structurel des EPN à Bruxelles reste un besoin criant - problème auquel s'attaque notamment le réseau CABAN – DIBAC (*Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique*), une initiative à laquelle Fobagra apporte pleinement son soutien et sa participation. Nos revendications sont reprises dans une *Charte des acteurs bruxellois de l'inclusion numérique*, disponible en ligne, sur le site du réseau (www.caban.be) :

<http://caban.be/fr/qui-sommes-nous/charte-des-acteurs-bruxellois-d-inclusion-numerique>

Les politiques bruxellois prêtent une oreille de plus en plus attentive à ces revendications. La note stratégique émise à la fin de l'année 2018 trace un cadre qui devrait permettre d'y répondre peu à peu. Elle a d'ores et déjà débouché sur la mise en place d'un label des EPN (premier semestre 2019) et d'une coordination régionale de l'inclusion numérique (hébergée par le CIRB). En attendant le développement d'une véritable politique de subvention, les EPN bruxellois en sont réduits à s'appuyer sur des solutions «de fortune»; quitte à s'appuyer sur cette débrouillardise et cette créativité typiques du monde associatif.

2.3 Nos réponses sur le terrain

Fobagra fonde toute son action sur le travail en partenariat. Notre approche promeut notamment :

2.3.1 Le partage de ressources



Parce que beaucoup d'asbl ne sont pas à même de gérer seules une salle informatique, Fobagra parie sur la mise en œuvre de moyens collectifs.

Plusieurs organismes unissant leurs forces sont mieux armés pour développer un centre TIC solide, dont l'usage peut être ensuite partagé entre eux pour réussir leurs projets. En même temps qu'à une logique constructive de **partage de ressources**, on assiste ainsi à l'émergence d'outils associatifs fortement spécialisés.

Cependant, ce partage de ressources doit être organisé, tout comme la bonne gestion du patrimoine collectif. Lorsque celle-ci repose sur les différents partenaires associés, elle peut peser sur leur temps de travail, susciter des difficultés sur le plan humain et institutionnel, générer quelques problèmes inattendus. De quoi freiner les candidats à l'expérience...

En tenant compte de cet écueil, différentes formules sont possibles, comme par exemple de répartir les tâches en fonction des spécialités et domaines d'expertise de chacun, tout en gardant les décisions d'ordre général dans le champ collectif.

On peut aussi laisser l'un des partenaires assurer seul l'investissement matériel et humain, qu'il pourra ensuite amortir via les participations financières des diverses asbl bénéficiaires (défraiements). La régulation du temps d'usage de l'outil se fait alors via un système de services « rémunérés » (même faiblement) : on s'approche peu à peu du champ de l'économie sociale.

2.3.2 La complémentarité d'expériences et de compétences spécialisées

Parce que la fracture numérique touche divers publics, chacun avec ses difficultés spécifiques, nous travaillons toujours en partenariat avec des organismes ayant l'expérience et le savoir-faire relatifs à ces publics. Nous leur apportons en retour notre expérience et notre méthodologie dans la formation TIC.

Avec 3 salles informatiques équipées, logées dans notre siège central, et une équipe qui regroupe à présent presque 40 personnes (formateurs TIC, animateurs, apprentis-formateurs, personnel d'encadrement...), nous proposons divers services aux asbl du secteur ISP, dont la formation de leur public et de leur personnel dans le domaine des TIC.

C'est d'abord auprès des acteurs ISP (secteur dont nous sommes issus) que Fobagra a fait ses gammes et s'est construit, dans le courant des années 2000, une réputation comme opérateur spécialisé dans les TIC pour les publics fragilisés. Nos services se sont rapidement étendus à d'autres acteurs socio-éducatifs : par exemple, les écoles de devoirs, les CPAS, les associations du troisième âge, les EPN de bibliothèques, etc. Notre reconnaissance en tant que structure d'économie sociale (Fobagra est agréée comme **Initiative Locale de Développement de l'Emploi** depuis 2006) nous a offert l'occasion d'étendre nos services pour toucher ces secteurs.

C'est ainsi que nous avons pu nous lancer dans le développement d'un réseau **d'Auberges numériques** (des salles informatiques *partagées* déployées dans diverses communes de Bruxelles), tout en assurant le recrutement et la formation d'une équipe de **travailleurs en insertion**.

Enfin, depuis plus de 10 ans, nous développons un **service complet de prise en charge d'EPN**, une formule qui combine nos différents savoir-faire dans la formation, la maintenance technique, l'aménagement d'espaces informatiques et l'accueil du public, au service de projets initiés par des communes ou des asbl soucieuses de s'impliquer sur le terrain de l'inclusion numérique – lesquelles disposent d'un ancrage local qui nous fait défaut dans leur quartier, et sans lequel nous éprouverions des difficultés à faire fonctionner ce type de projet.

3. Nos ressources

3.1 Nos reconnaissances publiques et nos subventions structurelles

L'asbl Fobagra bénéficie depuis 2006 d'un agrément ILDE (Initiative Locale de Développement de l'Emploi) auprès de la Région de Bruxelles capitale (renouvelé en 2010, 2014 et finalement début 2018). Cet agrément nous rattache au champ de l'économie sociale « d'insertion ».

Nous bénéficions également de quelques aides directes à l'emploi « structurelles » : 5 postes ACS, 4 postes PTP (octroyés fin 2009), deux mi-temps Maribel fiscal, ainsi que 2 postes « ACS contrats d'insertion ». Les postes ACS et Maribel sont des emplois « permanents » réservés à notre personnel de gestion et d'encadrement, tandis que les postes PTP (*programmes de transition professionnelle*), 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 ILDE, 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 2000, Fobagra connaît une croissance lente mais régulière de ses effectifs. Aujourd'hui, notre équipe compte entre 30 et 40 travailleurs, qui peuvent être répartis en deux catégories :

- **Les travailleurs statutaires (10 à 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 » (aux alentours de 23 ETP)** : travailleurs sous statut PTP, SINE ou art. 60, ils sont employés pour une période limitée, qui correspond à la durée de leur insertion/formation. A noter : les travailleurs 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, initiative locale de développement de l'emploi.

3.3 Nos implantations



Siège central : Depuis le mois de décembre 2016, notre siège central est 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 nos *auberges numériques* et les EPN dont l'animation nous est confiée. En nous offrant de nouveaux ancrages de proximité, cette délocalisation nous permet d'aller vers de nouveaux partenaires.

3.4 Nos membres

Nos membres sont des personnes morales, organismes socio-éducatifs actifs dans divers quartiers de Bruxelles.

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 Annexes 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, initiative locale de développement de l'emploi

Depuis l'année 2006, Fobagra est reconnu par la région de Bruxelles-capitale comme *Initiative Locale de développement de l'emploi*, c'est-à-dire comme un acteur de l'économie sociale d'insertion.

L'activité qui nous vaut cette reconnaissance est le RAN (*réseau d'Auberges numériques*), un projet qui poursuit deux objectifs :

- **Déployer de nouvelles ressources de lutte contre le fossé numérique à Bruxelles :** dans ce cadre, le déploiement de moyens humains (animateurs, techniciens, personnel pédagogique) s'accompagne d'un déploiement de moyens matériels (salles informatiques) selon une formule originale de partage de ressources : les *auberges numériques*. Le développement des Espaces publics numériques bruxellois est également soutenu, via divers services d'économie sociale qui leur sont destinés (allant jusqu'à la prise en charge complète de la gestion et de l'animation d'EPN portés par des organismes tiers).
- **Offrir à des demandeurs d'emploi peu qualifiés un emploi - tremplin et une formation par le travail dans le secteur des TIC.**

4.1 L'équipe d'encadrement

QUOI DE NEUF EN 2018 ? L'équipe est restée stable, si l'on excepte quelques réductions volontaires du temps de travail. Des renforcements ponctuels sont nécessaires pour assurer un encadrement optimal des travailleurs en insertion.

L'équipe d'encadrement de l'ILDE comprend actuellement :

- **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 coache les jeunes *animateurs/formateurs en informatique multimédia* employés par Fobagra, et observe leurs prestations sur le terrain.
- **Une formatrice encadrante (poste lié aux PTP) :** chargée de la réalisation d'une partie de la formation des travailleurs en insertion, en particulier les travailleurs PTP, elle suit de très près leurs prestations quotidiennes et les accompagne sur le terrain.
- **2 formateurs encadrants temps plein et un formateur encadrant mi-temps :** chargés de la réalisation d'une partie de la formation des travailleurs, en particulier pour le volet « compétences informatique » et « pédagogie », 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.

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 2018 ? Les effectifs de travailleurs en insertion de Fobagra croissent toujours lentement, dans un contexte où il devient de plus en plus difficile d'obtenir de nouveaux postes article 60 « économie sociale », en raison des limites du contingent et de la multiplication des projets d'économie sociale agréés.

Cette limitation est, aujourd'hui, le principal frein au développement de nos activités, alors que notre marché recèle encore de nombreux potentiels. Nous cherchons toujours à nouer des partenariats avec de nouveaux CPAS – ce fut le cas cette année avec le CPAS d'Etterbeek. Nous pouvons également compter sur les deux postes « ACS d'insertion » obtenus en 2016, qui sont maintenant pourvus.

Rappelons que notre ILDE recrute et forme deux « profils » de travailleurs issus du public-cible :

- **Des agents de maintenance et d'accueil en espaces numériques** : simplement capables, au départ, d'utiliser les fonctions de base d'un ordinateur, ils reçoivent une formation intensive qui les rend progressivement à même d'assurer des tâches de maintenance technique, d'accueil et d'assistance au public dans les auberges numériques.
- **des formateurs/animateurs en informatique multimédia** : ces personnes ont déjà à leur actif un début de parcours d'insertion dans le secteur des TIC (par exemple, comme *agent de maintenance et d'accueil* dans notre ILDE, ou via une formation qualifiante dans un centre d'ISP), ou bien ont acquis par eux-mêmes des compétences techniques intéressantes (autodidacte, expérience professionnelle antérieure...). Ils reçoivent des compléments de formation qui les rendent à même de développer divers projets pédagogiques. Leur mission est de former le public des associations clientes des *auberges numériques* (cours en sous-traitance, animation de projets...).

Diverses mesures d'aide à l'emploi-formation sont sollicitées : statut article 60, Activa, mesure SINE, Programmes de Transition Professionnelle (PTP), et depuis peu, ACS « contrat 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 (cfr. schéma, point 3.3).

4.3 Le recrutement

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

- 9 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 et Saint Gilles.
- Missions locales et Actiris, pour le recrutement de demandeurs d'emploi (notamment des jeunes susceptibles d'occuper un poste PTP).

- 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. Ces personnes sont susceptibles de débiter leur parcours dans l'ILDE comme *formateurs/animateurs en informatique multimédia*. Il s'agit généralement de stagiaires ayant terminé une formation qualifiante dans l'un des domaines suivants : *animateur multimédia, technicien de maintenance PC/ réseau, PAO, Web designer/ Web master, administrateur réseau, helpdesk, employé bureautique ...* dans un centre de formation tel que : Interface 3, CF2m, le Coften, Cenforgil, le Cefaid, ou encore FIJ.
- Enfin, les canaux d'emploi plus « traditionnels » ne sont pas négligés – mais l'expérience montre qu'ils sont en général moins porteurs.

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 :

- Pour les **agents d'accueil et de maintenance** : être, 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.
- Pour les **formateurs/animateurs en informatique multimédia** : avoir suivi une formation qualifiante ISP dans le domaine des TIC (ex : animateur multimédia, technicien PC/réseau, Web master) ou disposer de compétences probantes en informatique (même acquises en auto-formation). Etre capable de s'exprimer correctement. Faire preuve de ponctualité et de savoir vivre. Avoir envie de donner cours, et de continuer soi-même à se former.

4.4 Le parcours d'insertion

Nous nous efforçons de promouvoir des passerelles entre les deux profils, de façon à permettre aux travailleurs (du moins ceux qui en ont le désir et le potentiel) de réaliser des parcours d'insertion complets. Une personne ayant débuté comme agent de maintenance et d'accueil peut envisager de poursuivre son parcours comme formateur/animateur, si elle présente le potentiel et la motivation suffisante.

Le **parcours d'insertion** au sein de notre ILDE est donc individualisé, sa durée variable. Elle dépend de plusieurs facteurs : les capacités de départ du travailleur, sa motivation, ses objectifs professionnels et son potentiel (marge de progression), ainsi que le type de poste subventionné pour lequel il est éligible (article 60, SINE, PTP, Activa...). Ainsi :

- Une personne qui dispose déjà de compétences en informatique suffisantes (par exemple, un chercheur d'emploi sorti d'une formation TIC dans un centre d'ISP) pourra débiter directement comme *formateur/animateur en informatique multimédia*, moyennant un encadrement poussé sur le plan méthodologique/pédagogique.



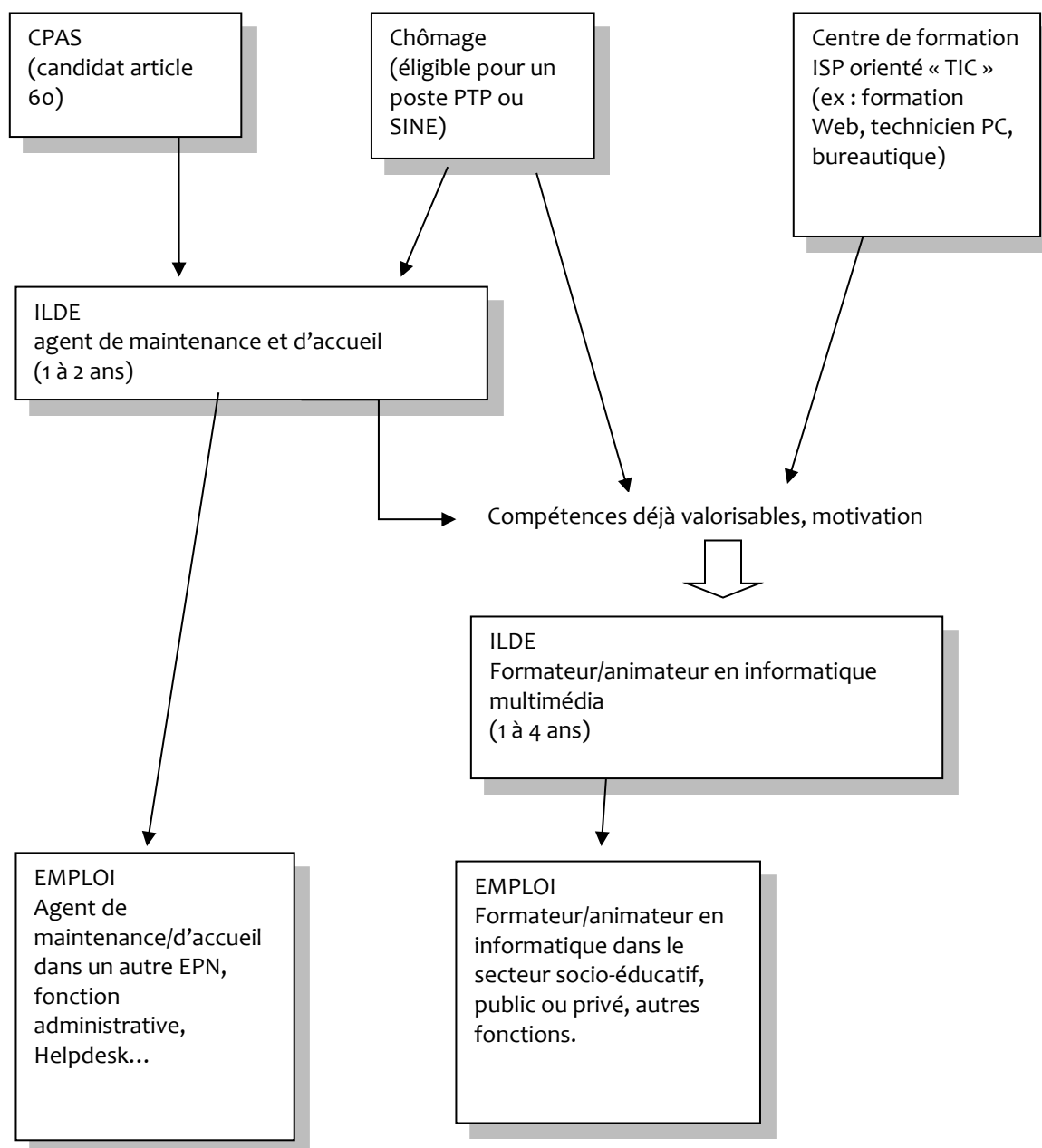
- Un travailleur sous statut article 60, qui débute comme *agent de maintenance et d'accueil*, mais démontre une motivation importante, pourra peut-être poursuivre son parcours au sein de l'ILDE sous un autre statut (PTP, SINE...) en tant que *formateur/animateur en insertion*.
- Un travailleur PTP ayant fait ses preuves pendant un an comme *agent de maintenance et d'accueil* pourra poursuivre en tant que *formateur/animateur en informatique multimédia* durant sa seconde année de transition professionnelle. Ensuite, toujours si son potentiel et ses objectifs le justifient, il pourrait même prolonger cette insertion pendant deux années supplémentaires, sous statut SINE.

Notez que la frontière entre les deux fonctions tend à s'estomper dans les faits, pour plusieurs raisons :

- nous ne souhaitons pas faire apparaître trop nettement deux catégories de travailleurs au sein de l'équipe (pour des questions d'esprit d'équipe et de responsabilisation par rapport au projet commun – éviter de créer une « élite »).
- La transition d'une fonction vers l'autre n'est pas « nette » : elle s'effectue progressivement, au fil des défis proposés et de la validation de leur réussite – d'abord un banc d'essai comme formateur en duo, puis seul sur un terrain peu risqué, puis une augmentation progressive de la charge de cours (au détriment du temps passé à accueillir le public en EPN).

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 !

Le schéma ci-dessous montre les parcours d'insertion « type » :



4.5 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, et par des remises à niveau en français.

On trouvera, en annexe 1, un récapitulatif des heures de cours réalisées en 2017 dans le cadre de la formation de nos propres travailleurs.

4.6 Encadrement et suivi des travailleurs sur le terrain

Nos travailleurs du public-cible sont fréquemment appelés à faire preuve d'autonomie dans leurs missions sur le terrain : formation assurées seul chez un partenaire, animation quotidienne d'un EPN (seul ou à plusieurs), etc. Il est essentiel de les accompagner dans la préparation de ces missions, d'obtenir des retours fiables sur leurs prestations, d'observer aussi souvent que possible leur travail sur le terrain. De plus, nous tenons à maintenir un bon esprit d'équipe et à assurer l'implication des travailleurs dans le projet d'ensemble, ce qui suppose des rencontres fréquentes (hebdomadaires) entre eux et avec les encadrant, des moments d'échanges et de feedback. Pour les mêmes raisons, nous favorisons ponctuellement l'organisation de travaux (projets) et d'activités collectifs.

4.6.1 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.

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.

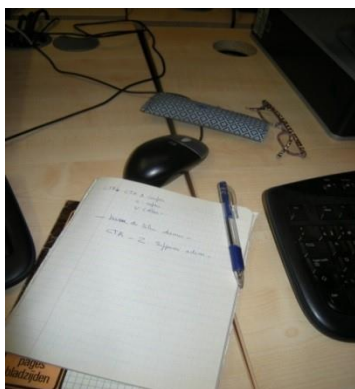
4.6.2 La rencontre du lundi après-midi

Les travailleurs se rencontrent au moins un lundi après-midi par mois au siège central de Fobagra, sous la responsabilité d'un membre du personnel cadre, juste avant le début des cours. C'est le moment d'échanger expériences, suggestions et trouvailles, et de relayer les difficultés vécues sur le terrain. C'est aussi parfois l'occasion d'une activité originale (accueil d'un intervenant extérieur, visite d'un EPN géré par une autre structure que Fobagra...)

4.6.3 Travaux pratiques et collectifs

Régulièrement, nous organisons pour nos travailleurs des travaux pratiques qui comportent une dimension collective/collaborative : il s'agit tout à la fois de leur donner le sens du travail en équipe, de varier leurs tâches pour raviver leur intérêt et diversifier leurs expériences. Par exemple : conception collective d'une animation, d'un support didactique ou d'un outil de gestion; montage d'une nouvelle salle informatique sous la direction du coordinateur technique...

4.6.4 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 (assisté d'un formateur encadrant) 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 : 4ème 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.

4.6.5 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 le 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.

4.6.6 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.

4.6.7 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.

4.7 Le grand saut vers l'emploi

Au terme d'un parcours d'insertion plus ou moins long (mais en principe limité à 4 ans), comportant une ou plusieurs étapes, le travailleur fait le saut vers le marché de l'emploi traditionnel (à moins qu'un emploi durable 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. Pour ce faire, il a acquis plusieurs atouts:

- **S'il termine son parcours en tant qu'agent de maintenance et d'accueil:**

- Il justifie d'une ou plusieurs années d'expérience professionnelle
- Il a fait la preuve qu'il peut exercer une fonction réclamant de l'autonomie
- Il possède une bonne maîtrise de la plupart des applications informatiques courantes (Windows et Linux, outils bureautiques, Internet, outils multimédia...), ainsi qu'une bonne culture informatique générale.
- Il est capable d'assurer la gestion du matériel informatique de son futur employeur et de résoudre lui-même certains problèmes techniques.
- Il a adopté une attitude professionnelle (ponctualité, présentation, autonomie...).
- Il a pris confiance en lui et développé ses capacités de communication, tant par sa pratique d'aide au public des EPN que via la formation qu'il a reçue (assertivité, écoute active, prise de parole en public...).

- **S'il termine son parcours comme *formateur/animateur***, il possède les mêmes atouts, plus les suivants :
 - il est devenu un bon « généraliste » de l'informatique, polyvalent et capable d'apprendre aisément de nouvelles applications
 - Il possède des connaissances assez poussées dans plusieurs domaines spécifiques (outils bureautique, Web, réseaux...)
 - Il possède un bagage et peut faire valoir une véritable expérience pédagogique.
 - Il dispose de cours, d'exercices, de supports prêts dans un certain nombre de matières
 - Il a fait la preuve qu'il peut exercer une fonction réclamant autonomie et créativité

Une attention est également apportée aux formations complémentaires qui, en s'articulant avec les compétences ci-dessus, peuvent aisément qualifier le travailleur pour d'autres fonctions et élargir ses possibilités. Ex : des formations en langues qualifieraient nos *agents de maintenance et d'accueil* pour des postes d'employés polyvalents dans divers secteurs.

4.8 Emplois créés au sein de l'ILDE

Au 15 février 2018, l'ILDE compte **25** travailleurs issus du public cible, tous à temps plein. Notre structure poursuit donc sa croissance, à un rythme modéré mais constant qui convient au développement de nos projets sur le terrain.

5. Nos services aux acteurs socio-éducatifs

QUOI DE NEUF EN 2018 ? Avec **3144 heures** réalisées en 2018 (contre 3013h l'année précédente), le volume d'heures réalisé en sous-traitance (pour des asbl ou acteurs socio-éducatifs) est en légère augmentation.

A quoi s'ajoutent les formations réalisées dans les EPN dont nous avons la gestion (ou la co-gestion) dans le cadre de partenariats annuels : **1367 heures**, soit une diminution d'environ 400 heures par rapport à l'année précédente (1751 heures en 2017). Celle-ci est due en partie à une baisse notable des heures de formation réalisées dans l'EPN BRAVVO (indisponible plusieurs mois suite à un incendie).

270 heures ont été réalisées dans le cadre du partenariat avec Lire et Ecrire.

Soit un total de **4781,25 heures** de formation réalisées cette année. 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 en fin de parcours (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.
- **Un partenariat avec Lire et Ecrire Bruxelles** : Depuis de nombreuses années, Fobagra intervient dans la formation des publics en cours d'alphabétisation. L'occasion, pour nos

formateurs, de développer une méthodologie adaptée aux personnes très peu scolarisées (un défi que nous relevons chaque jour...). La plupart des prestations sont effectuées par du personnel statutaire, mais il arrive que des travailleurs en insertion en prennent leur part, moyennant un encadrement adapté.

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. Outre la salle de notre siège central (bientôt dédoublée...), nous développons deux **Auberges numériques**, c'est-à-dire des salles informatiques implantées dans des associations hôtes, qui mettent à disposition un local, dans lequel nous implantons (et maintenons) un parc informatique et du matériel pédagogique (note : l'une de ces auberges est actuellement en suspens). Le temps d'usage de la salle est alors réparti équitablement entre l'association hôte (pour ses propres besoins ou projets) et Fobagra, qui y réalise des cours pour sa clientèle, ou met ces ressources à la disposition d'associations tierces (cfr. plus bas).

On trouvera ci-dessous un bilan synthétique des heures de formation réalisées dans le courant de l'année 2018, ventilées par secteurs.

FORMATIONS REALISEES EN 2018 – SYNTHESE	Heures
PARTENARIATS DIVERS	
Demandeurs d'emploi / interventions sur des programmes ISP	2180,25h
Animations et formations pour seniors	101 h
Formations de personnel associatif	307,5 h
Espaces publiques numériques de bibliothèques	384 h
Associations diverses	171,5h
	3144,25 h
EPNs, gestion en forfait annuel	
CPAS Evere	207h
EPN BRAVVO	374h
EPN SAPIENS	366h
BRUXELLES FORMATION	420h
	1367h
LIRE ET ECRIRE	
LIRE ET ECRIRE Bruxelles	270h
	270h
TOTAL	4781,25

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

Cela fait 18 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, 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 faisant appel à des logiciels divers. 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 (cette activité est actuellement très ponctuelle). 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 2180 heures réalisées. Quelques « gros » partenaires pèsent lourd dans ce total (Chom'Hier, Cenforgil, Idée 53...).

- Outre les 1367 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 : 384 heures cette année.
- Les formations réservées aux seniors ne représentent que 101h cette année ; mais en pratique, de nombreuses autres prestations de Fobagra (notamment dans les EPN de bibliothèque) bénéficient à des groupes comportant une majorité de retraités.

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 Les auberges numériques

QUOI DE NEUF EN 2018 ? Nous sommes en réflexion avec la Mission locale de Schaerbeek pour développer davantage l'auberge numérique de Schaerbeek. L'auberge numérique d'Anderlecht est toujours en suspens.

La formule des Auberges numériques suppose l'association de Fobagra et d'une asbl Hôte, en vue de monter un espace informatique dont l'usage est ensuite partagé en les deux parties.

Il s'agit donc d'un partenariat dans lequel chacune des parties consent un investissement limité, qu'il va ensuite chercher à valoriser dans ses propres projets (pour Fobagra, il s'agit de rentabiliser la mise via l'exploitation de l'espace dans des services à divers clients, en vue d'assurer l'auto-financement de l'espace).

En 2006, nous avons ouvert deux auberges numériques, toutes deux en partenariat avec des Missions locales :

Auberge numérique de Schaerbeek (EPN 1030) :

rue de Jérusalem 46,

1030 Schaerbeek

Partenaire hôte : Mission locale de Schaerbeek

Ressources disponibles :

1 Salle 8 PC + 1 serveur + 1 projecteur multimédia

Auberge numérique d'Anderlecht :

rue Ropsy-Chaudron 7

1070 Anderlecht

Partenaires hôtes : Mission locale d'Anderlecht

Ressources disponibles :

2 salles de 10 PC et 12 PC + 1 serveur + 1 projecteur multimédia

Ces deux implantations partageaient, de notre point de vue, une série d'atouts :

- Situées dans une commune et dans un quartier à fort taux de personnes sans emploi/ à faible revenus.
- Richesse du tissu associatif local (acteurs socio-éducatifs).
- Implantation au sein d'une Mission locale, lieu de rencontre naturel des acteurs liés à la problématique de l'emploi, et lieu de passage naturel pour bon nombre de personnes sans emploi.

De plus, selon le principe des *Auberges numériques*, nos deux partenaires hôtes développaient en parallèle leurs propres projets dans ces espaces. Dans les deux cas, il s'agissait d'ouvrir les locaux aux habitants de la commune, en particulier les plus défavorisés, pour leur offrir un accès individuel encadré à l'informatique. Ce sont ainsi deux *Espaces publics numériques* qui se sont vus proposés aux bruxellois dans des quartiers qui en ont un réel besoin, et ce pour un investissement et avec des coûts de fonctionnement plutôt légers : une plus-value certaine à notre projet économique.

L'auberge numérique d'Anderlecht est aujourd'hui en suspens, suite au déménagement de la Mission locale dans des locaux ne permettant pas de l'accueillir. Quant à celle de Schaerbeek, elle est toujours active, et nous discutons actuellement de son extension, dans le cadre du label des EPN Bruxellois.

5.2.1 La gestion d'EPN en sous-traitance

QUOI DE NEUF EN 2018 ? L'évènement le plus notable est l'ouverture du nouvel EPN de la Maison de l'emploi d'Uccle, auquel Fobagra collabore largement (nous assurons les permanences, la maintenance ainsi que diverses formations). Il s'agit d'un gros projet, possédant le potentiel pour se développer davantage. Le CPAS d'Uccle a octroyé 2 postes article 60 supplémentaires à Fobagra, pour nous permettre d'assurer l'animation de l'EPN.

Par ailleurs, notre partenariat avec les EPN de la commune de Watermael-Boisfort, initié fin 2017, n'a pu démarrer qu'en mode mineur, dans l'attente que le CPAS de Watermael nous octroie également de nouveaux postes article 60.

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 constitue un outil de développement des connaissances. 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*.

Contrairement aux *Auberges*, il ne s'agit pas ici de co-investir avec une association partenaire dans un projet commun, mais de réaliser le projet d'un client en tant que sous-traitant, en échange d'un prix annuel fixe. Nous disposons de divers atouts pour maintenir ce coût dans des limites budgétaires étroites : réemploi d'ordinateurs déclassés (mais toujours performants), économies d'échelle, collaboration de travailleurs subventionnés.

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.

Les travailleurs mobilisés sont les mêmes que pour les *auberges numériques* : *formateurs en informatique multimédia, agents d'accueil et de maintenance, personnel d'encadrement*. Il en va de même pour les tâches qui leur sont confiées...

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 : *agents d'accueil et de maintenance, formateurs, 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 financements.
- 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 suite à des restrictions budgétaires.
- 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 BRAAVO**, 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)
- 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, bien que cette collaboration n'ait pu, à ce stade, démarrer pleinement
- Enfin, 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.

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 dix ans d'existence, la notoriété de l'EPN Sapiens continue à croître auprès du public. L'EPN est en général complet la plupart du temps. 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 10 PC 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, formations pour seniors...). 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 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. L'envie de combiner EPN et vente d'ordinateurs de seconde main, en y ajoutant une dimension « comptoir de réparation d'ordinateurs », était également bien présente, raison pour laquelle CF2D a rejoint le partenariat.

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. Enfin, CF2D assure la gestion du comptoir de vente/réparation.

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. Le comptoir de vente et de réparation est ouvert deux après-midis par semaine.

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'EPN du foyer Ixellois (Bin'Home) :

Cet EPN existait déjà auparavant en tant qu'Easy E-Space. Suite à des travaux de rénovation, le Foyer Ixellois a déménagé l'EPN et le local communautaire au 2 rue François Dons.

Suite à l'enquête de satisfaction réalisée en 2013, le projet a été entièrement repensé et une convention de partenariat a été formalisée avec l'asbl Fobagra. Celle-ci se charge désormais de l'animation de l'EPN, ainsi que de l'entretien et la maintenance du matériel informatique. Dans le cadre de cette convention, le Foyer Ixellois a fait l'acquisition de nouveau matériel informatique répondant aux besoins des utilisateurs. Les horaires du local ont été adaptés et les différents services tels que : la médiation sociale, le syndicat des locataires et le Comité de quartier y poursuivent également leurs permanences, hors des heures d'ouverture de l'EPN. Le local est aussi utilisé comme point de chute pour les agents de convivialité et les Educateurs de Rue.

Les différents objectifs de l'EPN sont : permettre aux habitants de la commune d'accéder à un ordinateur et à une connexion internet ainsi qu'à des logiciels courants et de pouvoir s'initier à leur usage ; constituer un lieu de formation et de formation professionnelle en informatique, favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi peu qualifiés et lutter contre la fracture numérique. »

L'EPN est constitué de 6 ordinateurs offrant chacun une connexion internet ainsi que des programmes comme Microsoft Office, Gimp, CVitae. Un ordinateur portable est réservé à l'animateur pour permettre de tenir à jour la base de données.

L'EPN est ouvert le mardi de 13h15 à 17h ainsi que le mercredi et vendredi de 9h à 12h30 et de 13h15 à 17h.

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 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 coachs 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 accessibles sont utilisés dans le cadre de différentes formations.

Les EPN de Watermael-Boisfort :

La commune de Watermael-Boisfort développe un 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. Celui-ci était prévu au rythme de 4 j/semaine de présence d'un animateur. Malheureusement, dans le cadre actuellement restreint du contingent article 60 régional, Fobagra ne dispose pas des effectifs suffisants pour mener à bien la collaboration. Dans l'attente d'un éventuel soutien du CPAS de Watermael, nous n'assurons qu'1 jour/semaine de présence.

6. Partenariat avec l'asbl Lire et Ecrire Bruxelles

Depuis de nombreuses années, l'asbl Lire et Ecrire Bruxelles fait appel à Fobagra pour contribuer à promouvoir l'usage des TIC dans les organismes d'alphabétisation bruxellois.

Dans le cadre des précédentes programmations FSE, notre programme d'action était un dispositif « sur-mesure » d'accompagnement des travailleurs de l'alpha dans l'utilisation des TIC (notamment en vue de leurs activités avec les apprenants). Il s'agissait d'identifier les besoins des travailleurs (en termes de compétences à maîtriser, de projets à développer, etc.), puis d'y répondre via des séances de coaching en petits groupes (ou « ateliers participatifs »).

Une nouvelle collaboration avec Lire et Ecrire a débuté en septembre 2015, dans le cadre de l'actuelle programmation du FSE. Les objectifs sont différents : il ne s'agit plus d'accompagner le personnel des associations d'alpha, mais de travailler directement les TIC avec leur public, notamment au sein des locales de Lire et Ecrire. Le mode de fonctionnement est également différent (soumission à un appel d'offres, plutôt que partenariat direct).

Cette année 2018, nous avons travaillé avec deux centres de Lire et Ecrire : le Centre Alpha Schaerbeek (Pl. Stephenson) et le centre alpha de Saint-Gilles (Lire et Écrire Bruxelles) - deux groupes FLE en apprentissage de la lecture et de l'écriture et un groupe dit francophone ayant un bon niveau au niveau du français oral. Les projets se sont construits pendant les formations d'alphabétisation qui comporte un volet TIC.

Trois projets ont vu le jour, pour un total de 270 heures :

- La réalisation d'un Kamishibai, un conte créé par les apprenants: «comment tout un peuple a retrouvé la capacité de lire et écrire»
- La réalisation d'un livret sur le thème des élections
- La réalisation d'un jeu sur le même thème.

Premier projet :

Formatrice Alpha : Lydia TSIOLAKOUDIS – Lire et Écrire asbl, Centre Alpha Schaerbeek (Pl. Stephenson) **Groupe Lecture écriture :** Intermédiaire du vendredi

Projet réalisé : Réalisation d'un Kamishibai ou « pièce de théâtre sur papier ». C'est un genre narratif japonais, ou des artistes racontent des histoires en faisant défiler des illustrations devant les spectateurs. Le thème de ce kamishibai repose sur un conte créé par les apprenants. Ce conte raconte : «comment tout un peuple à retrouver la capacité de lire et écrire».

Pour réaliser ce projet, nous avons utilisé l'outil informatique en lien avec les activités d'apprentissage de la lecture et l'écriture (niveau intermédiaire). Les apprenants ont travaillé les textes en cours de français. Ils ont dû acquérir dans un premier temps les compétences de bases en informatiques. Celles-ci ont permis aux apprenants de développer différents aptitudes comme : l'autonomie, la collaboration, et de nouveaux savoirs en informatique et en français. Pour permettre la participation de tous et les échanges de paroles, les activités étaient pratiquées en grand groupe. Notre objectif est de réaliser un produit fini qu'ils puissent montrer à leur entourage.

Deuxième projet :

Formatrice Alpha : *Espérance BYUKUSENGE – Lire et Écrire asbl, Centre Alpha Schaerbeek (Pl. Stephenson)* ***Groupe Lecture écriture :*** *Débutant*

Projet réalisé : Réalisation d'un livret en Word sur le thème des élections accessible à tous. Initiation à l'informatique en lien avec les activités d'apprentissage de la lecture et l'écriture (débutant)

Pour réaliser ce projet, nous avons utilisé l'outil informatique en lien avec les activités d'apprentissage de la lecture et l'écriture. Le but est d'approfondir l'utilisation du traitement de texte, la recherche sur internet (outil de recherche, critique de source) et de mieux connaître la Belgique (son histoire, sa culture et son organisation politique). Les apprenants et apprenantes ont alimenté leur réflexion par leurs textes et leurs illustrations. Toutes les activités du groupe ont été articulées autour des élections. Celles-ci ont permis aux apprenants de développer différentes compétences comme : l'autonomie, la collaboration, et de nouveaux savoirs en informatique et en français. Pour permettre la participation de tous et les échanges de paroles, les activités étaient pratiquées en individuel, en sous-groupes et en grand groupe. Les apprenants apportaient également des documents à lire au cours. Les apprenants ont produit un petit livret, accessible à tous, expliquant de manière simple avec des phrases courtes et des illustrations ce qu'est la Belgique et pourquoi nous devons voter.

Troisième projet

Formatrice Alpha : *Patricia FERNANDZ– Lire et Écrire asbl, Centre Alpha de Saint-Gilles (Lire et Écrire Bruxelles)* ***Groupe:*** *Francophone*

Projet réalisé : La réalisation d'un jeu du genre trivial poursuit est l'œuvre du « groupe francophone » du Centre alpha Saint-Gilles de Lire et Écrire Bruxelles. Le projet se situe dans le contexte du travail réalisé en 2018 autour des élections communales de 2018. Ces activités ont pour objectif de sensibiliser les apprenants et apprenantes à la politique et à la citoyenneté, pour qu'ils prennent conscience que la commune est le niveau de pouvoir le plus proche des préoccupations des gens et qu'ils se sentent acteurs et actrices du développement de leur commune. Le but de ce projet est de mieux connaître la Belgique (son histoire, sa culture et son organisation politique), d'utiliser l'outil informatique, d'approfondir l'utilisation du traitement de texte, de rechercher sur internet (outil de recherche, critique de source), de renforcer les compétences en lecture et écriture en créant des questions à partir des textes lus. Par des activités d'apprentissage de la lecture et de l'écriture autour de différents types de documents, d'articles de presse et de recherches sur internet, les apprenants et apprenantes ont abordé le fonctionnement politique et démocratique de la Belgique fédérale, les régions, les provinces et les communes, ils ont identifié les compétences de ces dernières. Les apprenants et apprenantes ont alimenté la réflexion par leurs textes et leurs illustrations. Ils ont animé un blog d'après ce qu'ils avaient découvert durant leur formation. Les productions ont été écrites et lues à l'Atelier ECLER. Toutes les activités du groupe ont été articulées autour des élections. Celles-ci ont permis aux apprenants de développer différentes compétences comme : l'autonomie, la collaboration, et de nouveaux savoirs en informatique et en français. Pour permettre la participation de tous et les échanges de paroles, les activités étaient pratiquées en individuel, en sous-groupes et en grand groupe. Les apprenants apportaient également des documents à lire au cours.

7. Projets pilotes : mutualisation des formations en ILDE

QUOI DE NEUF EN 2018 ? Le projet s'est renforcé via l'ajout de participants (nouvelles ILDEs prenant part au processus de mutualisation), la collaboration avec de nouveaux experts (Lire et Ecrire, Bruxelles formation), le développement des outils de coordination (logiciel Cazou) et le renforcement des démarches d'évaluation des personnes à former (compétences, lacunes, besoins). L'adhésion au projet est grandissante parmi les ILDEs bruxelloises.

Depuis 2017, un collectif d'une douzaine d'ILDEs, 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 ILDEs 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 ILDE, 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 ILDEs) 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 deux années de fonctionnement, cette expérience a non seulement démontré son efficacité (environ 400 heures de formation partagées réalisées), mais encore révélé plusieurs plus-values importantes. Notamment :

- elle favorise la mise en réseau des ILDEs (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 travailleur un cadre de formation plus varié et une ouverture sur d'autres ILDES, 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'ESI 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>

8. Annexes

Annexe 1 : Formation de travailleurs en insertion

Annexe 2 : Liste de membres FOBAGRA

ANNEXE 1 : FORMATION DES TRAVAILLEURS REALISEE EN 2018

Matière	Nombre Heures	Séances
Logiciel Bureau		
Word (3 groupes)	45,5	13
Evaluation Word (2 groupes)	7,0	2
Excel intermédiaire avancé (4 groupes)	80,5	23
Access	21,0	6
Test évaluation informatique (2 groupes)	14,0	4
Préparation test Tosa certification	28,0	8
Test Tosa WORD EXCEL	17,5	5
Web		
Vie privée internet (2 groupes)	14,0	4
la science du Fake.	7,0	2
sens critique internet (2 groupes)	14,0	4
IFTT (2 groupes)	14,0	4
Jeux coopératifs (2 groupes)	14,0	4
Multimédia		
Blender (2 groupes)	42,0	12
Affinity (2 groupes)	63,0	18
WinMorph	21,0	6
Programmation Web		
HTML CSS	21,0	6
introduction à la programmation	21,0	6
WordPress	10,5	3
Imprimante 3d (2 groupes)	45,5	13
Initiation Raspberry (2 groupes)	10,5	3
Pédagogie des Tic		
Pédagogie arborescence (3 groupes)	10,5	3
Pédagogie clavier souris (3 groupes)	7,0	2
Pédagogie des Tics (3 groupes)	14,0	4
Pédagogie des tics test informatique (2 groupes)	10,5	3
Pédagogie du matériel au virtuel (3 groupes)	10,5	3
Pédagogie tablette	3,5	1
Pédagogie Windows (3 groupes)	10,5	3
vidéo pédagogique (2 groupes)	42,0	12
Atelier exercices Arborescences Gr1	7,0	2
Atelier exercices clavier souris (2 groupes)	7,0	2
Atelier exercices Windows (2 groupes)	7,0	2
Atelier linux (2 groupes)	42,0	12
Cahier exercice Windows clavier souris (2 groupes)	7,0	2

Préparation de Cours	91,0	26
Préparation de cours encadrée (3 groupes)	21,0	6
Cazou (2 groupes)	7,0	2
E-Learning	10,5	3
Echanges compétences (3 groupes)	24,5	7
Economie sociale (2 groupes)	7,0	2
Maintenance		
Maintenance	7,0	2
Maintenance EPN 2018	112,0	32
Maintenance Fiche terrain EPN (3 groupes)	10,5	3
Maintenance Préventive EPN (2 groupes)	14,0	4
Evaluations		
Evaluation CPAS	92,0	44
Evaluation interne	45,0	16
Réunion animateur (4 groupes)	14,0	4
Développement personnel		
Ext Donner un but de son passage à Fob (2 groupes)	7,0	2
Ext Entretenir des relations les usagers	3,5	1
Ext Estime de l'autre	3,5	1
Ext Estime de soi	3,5	1
Ext Gérer des émotions MU (2 groupes)	14,0	4
Ext Gérer le stress MU (2 groupes)	28,0	8
Ext Gérer les usagers	3,5	1
Ext Gérer son temps et ses priorités	3,5	1
Ext multiculturelles Mu (2 groupes)	28,0	8
Ext Rôle du formateur (2 groupes)	7,0	2
Ext Gestion de conflit	3,5	1
Cv lettre de Motivation		
Français- cv lettre de motivation MU	14,0	4
Langues		
Français	24,5	7
Projet		
Projet statistique	17,5	5
Projet individuel	94,5	27
Total des cours	1400,5	421
Coaching Pédagogique individuel	154	39
Observations de cours individualisés	241	59
Total général	1795.5	98

ANNEXE 2 : LISTE des membres FOBAGRA

Au 31 décembre 2018

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