

ANNUAIRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION	4	III. ACCOMPAGNER LES PUBLICS CIBLES	14
Annuaire de l'inclusion numérique : mode d'emploi.....	7	Avant-propos.....	15
II. ACCÈS ET FORMATION	8	■ Le tout public.....	16
Trouver du hardware et l'entretenir.....	9	• Les EPN	
• Le matériel reconditionné.....	9	• Les administrations communales	
• Les repair cafés.....	9	■ Les chercheurs d'emploi.....	18
• Les EPN.....	9	■ Les jeunes.....	19
Se connecter à Internet	10	■ Les séniors.....	21
• Dans les lieux publics.....	10	■ Les personnes en situation de handicap.....	23
• Chez soi.....	10	■ Les personnes précarisées.....	25
• La sécurité sur Internet.....	11	■ Les femmes.....	27
Se former aux outils numériques	12	IV. LISTING DES ACTEURS BRUXELLOIS	
• Évaluer le niveau de compétences numériques.....	12	DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE PAR COMMUNE	29
• Les ressources pour les (futurs) acteurs de l'inclusion numérique.....	13	V. SERVICES MOBILES	30
		VI. NUMÉROS UTILES GÉNÉRAUX	32
		VII. CONTACTS	34
		VIII. BIBLIOGRAPHIE	35

MOT DE LA DIRECTION



Nicolas Locoge (1) et Marc Van den Bossche (2)
Directeur général et Directeur général adjoint
de Paradigm

Madame, Monsieur,

Nous sommes particulièrement heureux et fiers de vous présenter cet Annuaire de l'Inclusion Numérique.

Mis à disposition d'une multitude de partenaires et d'acteurs de terrain en vue d'accompagner les citoyens face au développement toujours plus rapide des technologies et usages numériques, cet Annuaire constitue un document de référence évolutif, une plateforme d'échange et un canal de communication supplémentaire dans notre dispositif global qu'est le Plan d'Appropriation Numérique 2021-2024.

Élaboré par la Coordination Inclusion Numérique au sein de Paradigm, il offre un panorama clair et synthétique des atouts majeurs de notre Région et permettra entre autres, à chacun, de trouver les informations de base sur chaque association présente en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les coordonnées permettant de prendre contact avec leurs responsables.

Paradigm confirme ainsi son positionnement en tant qu'opérateur régional de la transition numérique. C'est grâce à un engagement important et une confiance absolue dans la justesse des actions accomplies par la Coordination Inclusion Numérique que nous réussissons, petit à petit, le formidable défi de faire de la numérisation de notre société une chance pour tous, avec des impacts économiques bien réels.

Nous vous réitérons notre prédisposition à vous accompagner dans tous vos projets liés à l'inclusion numérique, pour mieux servir les citoyens bruxellois et augmenter leurs compétences numériques.

Enfin, nous formulons le souhait de faire de cet Annuaire de l'Inclusion numérique un trait d'union entre tous les acteurs de l'inclusion numérique et un outil de promotion de vos réalisations en Région de Bruxelles-Capitale.

I. INTRODUCTION

Le numérique est de plus en plus présent dans notre quotidien. Pour beaucoup, les outils numériques sont devenus le meilleur moyen de communiquer, de s'informer ou de se divertir. Ils prennent une place grandissante au sein de la société, et deviennent des aspects nécessaires de nos liens sociaux, nos enjeux économiques, et nos affaires administratives. De plus en plus, nos obligations sont numériques. Mais qu'en est-il des laissés pour compte ?

Nous connaissons tous une personne concernée. Quelqu'un qui a besoin d'aide pour utiliser son smartphone ou son ordinateur, quelqu'un qui ne sait pas naviguer sur Internet ou utiliser la banque en ligne, ou qui n'a simplement pas d'ordinateur à la maison. Comment associer les avantages de l'essor des nouvelles technologies à l'accès pour tous aux services et aux droits des citoyens ?

En février 2021, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a ainsi approuvé le « Plan d'Appropriation Numérique 2021-2024 »* qui marque officiellement sa volonté d'augmenter les compétences numériques des habitants de la Région, et ce, notamment à travers **la création de la Coordination Inclusion Numérique (CIN) au sein de Paradigm.**

La Coordination Inclusion Numérique se charge de faire le lien entre le secteur associatif et le Gouvernement et de synchroniser les actions au niveau local, régional et fédéral.

Un des premiers objectifs de la CIN a été de créer un écosystème large d'acteurs de l'inclusion numérique, car force est de constater qu'au-delà des acteurs « historiques » de l'inclusion, tels que les Espaces Publics Numériques, de nombreux nouveaux acteurs ont émergé suite à la crise sanitaire et à l'accélération de la transformation numérique de notre société.

L'Annuaire de l'Inclusion Numérique est le résultat de ce travail. Il a pour but de faciliter les contacts entre tous les acteurs de l'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale et de permettre la redirection du citoyen vers l'aide la plus adaptée.

Que vous soyez fonctionnaire, éducateur, travailleur social ou animateur – ensemble, nous pouvons travailler à un accès direct et facile pour tous aux services et aux informations nécessaires à la vie en société.

En espérant que cet outil vous aide à mener à bien cette mission, nous vous souhaitons tout le succès possible dans vos projets.

LE NUMÉRIQUE, SON ESSOR ET SES ENJEUX

Une numérisation prometteuse ?

Au premier abord, difficile de nier les avantages des outils numériques, qui s'imposent comme des liens de cohésion sociale, mais aussi des moyens de profiter plus facilement de toute une série de services.

Grâce à ces outils, nous pouvons trouver le chemin le plus court pour passer d'un endroit à un autre (STIB, Google Maps, MyBrussels), effectuer des opérations bancaires à tout moment et de n'importe où, télécharger ou compléter des documents administratifs (IRISbox), examiner son dossier médical (MaSanté), consulter et gérer ses documents liés aux taxes (MyTax) ou encore de gérer la scolarité de ses enfants (inscription, devoirs, contacts avec l'école, ...).

Le numérique joue également un rôle primordial dans les domaines de la science et de l'éducation. D'année en année, les outils numériques gagnent en capacité et en précision. Ils rendent l'éducation plus interactive et plus stimulante et garantissent aux individus un accès à l'information et à la formation presque illimité. Dans une société en mouvement, le numérique est donc une source infinie d'opportunités et nous promet un gain de temps et de ressources relativement important.

Mais, alors qu'une majorité de citoyens est de plus en plus connectée et adopte des outils numériques toujours plus complexes, l'écart se creuse avec une partie de la population qui reste en retrait par rapport à ces outils et services numérisés. La fracture numérique est multifacette, et intègre divers facteurs tels que les difficultés rencontrées face au coût du matériel, la complexité des logiciels, l'accès à une connexion, la compréhension de la technologie, ou encore la maîtrise de la sécurité et de la confidentialité numérique.

La problématique est donc large car la maîtrise de ces technologies exige des moyens, une pratique et des connaissances qui ne sont pas à la portée de toutes et tous.

Dans le cadre du PAN, six publics nécessitant une attention particulière ont été identifiés, en gardant à l'esprit que certaines catégories peuvent cumuler plusieurs critères de vulnérabilité : les jeunes, les femmes, les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes précarisées et les chercheurs d'emploi.

À travers cet annuaire (et le reste des actions du PAN), la Coordination Inclusion Numérique ne vise pas à cloisonner les aides, mais bien à renforcer la visibilité des associations, des solutions et des stratégies existantes, à créer des ponts entre elles et à renforcer leurs synergies afin d'intensifier leur rayonnement.

La fracture numérique accentue d'autres inégalités

Comme évoqué plus tôt, les technologies occupent une place de plus en plus importante dans la vie en société et dans le développement des systèmes administratifs, sociaux et économiques. La fracture numérique a donc tendance à exacerber d'autres difficultés, notamment en créant de nouvelles barrières par rapport à une série de services, de droits ou d'opportunités.

- Accès aux soins de santé : la difficulté d'accès à des ressources ou des informations vitales ;
- Activation de droits sociaux : face à la complexité de certaines démarches en ligne, des bénéficiaires sont soumis au risque de « non-recours » à leurs droits ;
- Opportunités économiques : tant pour les travailleurs que les entrepreneurs, l'accès à des informations et des opportunités importantes se passe essentiellement en ligne ;
- Accès à l'éducation : pour les jeunes en âge scolaire, le manque d'accès à Internet peut se traduire par de graves conséquences. Ce phénomène a d'ailleurs été dramatiquement mis en évidence par la crise sanitaire.

Quelques chiffres¹ et données pour la Région de Bruxelles-Capitale (2022) :

- 22% des Bruxellois n'utilisent pas les services bancaires en ligne ;
- 22% des Bruxellois n'ont pas eu de contact ou d'interaction avec l'administration en ligne ;
- 4% des Bruxellois (16-74 ans) n'ont jamais utilisé Internet (soit près de 50 000 personnes).
- 29% des ménages bruxellois qui ne disposent pas d'Internet à domicile évoquent en premier lieu le coût élevé du matériel.
- Seuls 34% des ménages bruxellois utilisent une connexion Internet mobile à haut débit.
- 38% des Bruxellois ont des compétences numériques faibles ou limitées.

¹ Chiffres issus du rapport « Les Bruxellois et le numérique » (juin 2022) de l'IBSA, institut bruxellois de statistique et d'analyse, ibsa@perspective.brussels

Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page inclusion numérique du portail [Smart City*](#) de la Région de Bruxelles-Capitale

[@bcd#EPN](#), série de podcasts par [GSARA asbl*](#), documente la vie des animateurs en EPN et les demandes réelles de leur public. Un outil intéressant pour constater ce qui se passe dans l'évers du décor. (FR)



ANNUAIRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE : MODE D'EMPLOI

Ce projet d'annuaire se veut pérenne et durable: le classeur que vous avez entre les mains est flexible et modulable. Chaque année, la Coordination Inclusion Numérique vous fera parvenir les pages qui ont été modifiées afin que vous puissiez remplacer les fiches de votre classeur qui seront devenues obsolètes.

L'annuaire est divisé en cinq parties:

II. **Accès et formation**: dans cette section, vous trouverez des informations concernant l'accès à Internet ou au matériel informatique. Cette section reprend des explications sur l'évaluation des compétences des citoyens et dresse une liste de ressources importantes.

III. **Accompagner les publics cibles**: vous y trouverez des informations et des ressources sur les six publics identifiés par la Coordination Inclusion Numérique comme étant les plus éloignés du numérique en Région de Bruxelles-Capitale: les jeunes, les femmes, les chercheurs d'emploi, les séniors, les personnes en situation de handicap, les personnes précarisées ;

■ Le tout public ■ Les chercheurs d'emploi ■ Les jeunes ■ Les séniors
■ Les personnes en situation de handicap ■ Les personnes précarisées ■ Les femmes

IV. **Les listings par commune**: ici, les acteurs de l'inclusion numérique sont classés par commune. Vous pouvez les sélectionner à partir de plusieurs filtres: la langue, le public, et les services proposés (accès, accompagnement et type de formations).

V. Ces listings sont suivis d'une section sur **les services mobiles**, qui se déplacent directement dans vos locaux ou chez vos bénéficiaires.

VI. **Numéros utiles**: ensuite, vous trouverez également quelques numéros utiles en cas d'urgence, ainsi que certains contacts (partie VI) si vous désirez vous impliquer davantage dans l'inclusion numérique à Bruxelles.

Enfin, dans cette version papier de l'Annuaire, vous trouverez en fin de document une bibliographie de liens vers les pages webs et documents sur internet. **Lorsqu'un astérisque apparaît dans le texte**, vous saurez qu'un lien y est associé. Rendez-vous alors dans la partie bibliographie pour trouver ce lien. Enfin, quelques pages vierges vous sont proposées à la fin du document pour ajouter tout acteur ou informations de contact qui manqueraient dans l'Annuaire.



Un acteur à ajouter ou supprimer? Des coordonnées à mettre à jour?
Vous pouvez nous contacter par mail à inclusion@paradigm.brussels

II.

ACCÈS ET FORMATION

TROUVER DU HARDWARE ET L'ENTRETEENIR

1. Le matériel reconditionné

Un problème pour trouver du matériel à des prix abordables ? Ces structures récupèrent des ordinateurs et périphériques usagés, principalement auprès des entreprises et les reconditionnent en vue de les proposer à un prix accessible au plus grand nombre.

(Voir liste en fin de section)

2. Les repair cafés

Nous avons trop souvent tendance à jeter ou délaisser des appareils cassés ou abimés et à en racheter de nouveaux alors qu'il ne suffit parfois que de changer une pièce ou d'installer un logiciel pour qu'ils fonctionnent à nouveau.

Dans les repair cafés, des réparateurs volontaires transmettent leur savoir-faire et apprennent aux plus motivés d'entre nous à réparer ou à mettre à niveau leurs objets (informatiques, électroménagers, vêtements...).

Les repair cafés sont soit animés par des asbl, soit par des bénévoles. La fréquence de leurs activités varie de l'hebdomadaire au mensuel. Rendez-vous sur les sites de

[Repair Together*](#) et [Repair & share* \(NL\)](#) pour découvrir les repair cafés près de chez vous et leurs horaires !

Vous avez également la possibilité de mettre sur pied votre propre Repair Café en contactant ces mêmes asbl. Elles sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

3. Les EPN

Certains EPN prêtent parfois du matériel à leurs utilisateurs, voire à des associations, mais cela n'est possible que lorsqu'il y a une relation de confiance entre l'utilisateur et l'EPN. Cette solution est plutôt marginale mais existe. Renseignez-vous auprès des EPN afin de savoir s'ils offrent ce service.

BON À SAVOIR

Le projet [Digibib de Maks VZW](#) vous permet (si vous êtes une asbl, école, ou un EPN) d'emprunter gratuitement du matériel informatique. Plus d'informations sur leur site [\(NL\)*](#) [\(FR\)*](#)

Si vous êtes une asbl qui travaillez avec les enfants ou les jeunes dans le cadre du numérique, vous pouvez peut-être [bénéficier d'ordinateurs gratuits chez Digital4Youth](#).

Les [digipunten \(NL\)*](#) permettent également de fournir votre public en matériel informatique.



SE CONNECTER À INTERNET

1. Dans les lieux publics

Le saviez-vous? La Région de Bruxelles-Capitale propose un réseau wifi gratuit!

Le réseau wifi.brussels est disponible dans les administrations communales, les antennes Actiris et les arrêts de métro bruxellois. Il est aussi accessible dans la plupart des Maisons de Quartier, des parcs et d'autres lieux publics et touristiques de la Région. Consultez le site wifi.brussels* pour en savoir plus et pour accéder à une carte complète des points d'accès à Bruxelles. Les points d'informations pour jeunes donnent aussi généralement un accès gratuit à Internet: Infor Jeunes (FR) et VGC (NL).

En plus de wifi.brussels, la plupart des bibliothèques de la Région de Bruxelles-Capitale proposent un accès gratuit à des ordinateurs connectés. Ce sont des lieux précieux pour qui ne possède pas de matériel informatique.

2. Chez soi

L'utilisation d'Internet se fait aussi depuis son domicile, pour travailler, étudier, se détendre ou réaliser ses démarches administratives. Mais que faire lorsqu'on ne peut pas se permettre les prix affichés?

La loi du 13 juin 2005 dispose que certains publics peuvent bénéficier d'un tarif social télécom: les personnes âgées, les bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale, les personnes en situation de handicap...

Si vous pensez que votre bénéficiaire répond à un ou plusieurs de ces critères, il pourrait être éligible à une réduction de 8,40€ sur un abonnement télécom chez la plupart des opérateurs belges. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de l'IBPT*.

Outre ce tarif social, les opérateurs Proximus et Telenet ont mis en place des tarifs spéciaux, en collaboration avec les CPAS et les asbl bruxelloises luttant contre la pauvreté. Grâce à ce système, ces structures peuvent distribuer des abonnements limités à moindre prix à leur public. Vous souhaitez également proposer à vos bénéficiaires ces tarifs avantageux? Rendez-vous sur leur site pour plus d'informations:

- [Proximus: Internet for all*](#)
- [Telenet: Essential Internet*](#)

3. La sécurité sur Internet

L'importance de la sécurité en ligne est souvent sous-estimée dans nos interactions avec les nouvelles technologies. Les sites que vous visitez, les liens sur lesquels vous cliquez et les contenus que vous consultez en ligne sont des informations précieuses, qui peuvent être collectées par les sites Internet (les fameux « cookies ») et revendues à des équipes de marketing pour mieux vendre leurs produits.

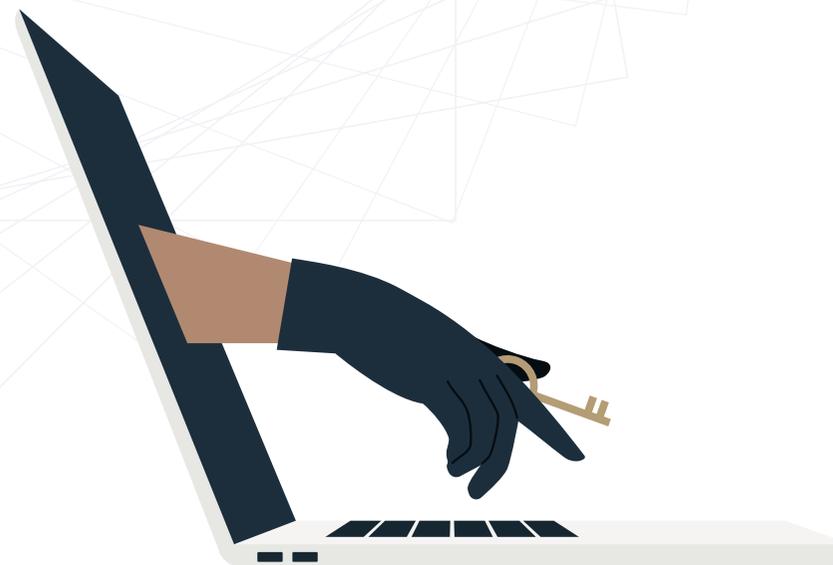
D'autres informations plus sensibles et normalement privées telles que votre nom, adresse ou numéro de carte bancaire peuvent également vous être subtilisées par des personnes mal intentionnées. Il est donc important de s'équiper de quelques principes de base afin de pouvoir profiter d'Internet sereinement et en toute sécurité.

Tout d'abord, il faut faire la différence entre un réseau public et privé. Les réseaux privés sont les réseaux auxquels l'accès est restreint, généralement par un mot de passe, comme le Wi-Fi chez vous, ou la connexion Internet sur votre lieu de travail. Les réseaux publics sont les réseaux qui sont ouverts à tous, tels que le réseau wifi.brussels, les Wi-Fi gratuits dans les aéroports ou dans les cafés. Renseignez-vous sur les démarches à mettre en place pour mieux vous protéger sur les réseaux publics.

La bonne gestion de ses identifiants et mots de passe est le meilleur moyen de sécuriser sa présence en ligne. En protégeant un mot de passe, on peut éviter que des personnes malveillantes s'emparent d'informations confidentielles. Ces conseils sont particulièrement utiles aux seniors, souvent moins familiers avec ces technologies. Des conseils sont notamment disponibles via le site d'information du [Centre pour la Cybersécurité Belgique*](#) et ses campagnes de sensibilisation regorgent de conseils. Voyez également les informations précieuses dispensées par [DNS Belgium*](#), qui propose un test de base de sécurité sur Internet ainsi qu'une campagne sur la sécurité en ligne [\(FR\)*](#) [\(NL\)*](#), qui vise les seniors.

Les plus jeunes peuvent aussi être pris pour cibles, notamment sur les plateformes de messagerie ou les réseaux sociaux. Child Focus propose d'excellents conseils sur [childfocus.be*](#) ou via son numéro gratuit 116 000.

Enfin, Febelfin a créé une brochure sur la sécurité en ligne et les différentes techniques utilisées pour subtiliser vos informations. [\(FR\)*](#) [\(NL\)*](#)



SE FORMER AUX OUTILS NUMÉRIQUES

Évaluer le niveau de compétences numériques

A l'instar des niveaux du cadre européen de référence pour les langues (A1, A2, B1, jusque C2), on imagine souvent les compétences numériques comme une progression linéaire. Toutefois, les paliers de compétences numériques sont bien plus complexes qu'ils n'y paraissent.

Ces compétences sont multiples et souvent indépendantes les unes des autres. En outre, le niveau obtenu dans une compétence ne reflète que rarement le niveau général. Certains sont capables d'utiliser parfaitement un smartphone dans leur vie de tous les jours (messages, réseaux sociaux, transports...), mais incapables d'utiliser un ordinateur, par exemple. D'autres peuvent effectuer une recherche Internet mais ne savent pas sécuriser leur connexion.

Dès lors, comment évaluer le niveau d'une personne pour mieux l'orienter ?

- L'outil Européen de référence [DigComp*](#) catalogue les compétences numériques de débutant à expert ;
- Plusieurs outils sont disponibles pour évaluer le niveau de compétences de vos bénéficiaires.
 - [TOSA](#) propose des tests courts et gratuits adaptés aux publics en fracture numérique ;
 - Le site [PIX*](#) (FR) propose une évaluation (après inscription) gratuite et très complète.
 - [DigiSkills belgium](#) propose un test de compétences numériques pour chercheurs d'emploi qui est ensuite comparé aux demandes du marché.
 - Le «[Digichallenge](#)», développé par la Wallonie, propose un test adapté sur smartphone;
 - [123Digit](#) propose également une évaluation et des astuces pour interpréter les résultats.
- Si vous travaillez dans une administration régionale ou communale, la [formation connectoo de BOSA*](#), vous aidera, dans le cadre de DigComp, à évaluer le niveau d'un débutant en posant quelques questions simples.



Les ressources pour les (futurs) acteurs de l'inclusion numérique

De nombreuses ressources existent et sont à la disposition des acteurs de l'inclusion numérique pour accompagner leur public dans leur apprentissage des outils numériques :

- Des tutoriels interactifs se trouvent sur la plateforme [123digit*](#) (WeTechCare);
- Des manuels pour utiliser les services publics en ligne sont disponibles sur le portail régional [be.brussels*](#) ;
- [La Box Numérique](#) d'Interface3 est une excellente ressource pour vous et vos apprenants (FR)*
- Toute une série d'outils basés sur le référentiel européen DigComp sont téléchargeables sur le site [DigitalTravellers*](#).
- [L'EPN de Nivelles](#), Gen's Click, vous donne accès à de nombreuses fiches et modules de cours après une inscription gratuite sur son site (FR)*
- [Digiwatte\(NL\)](#), par Mediawijs, propose de petites vidéos informatives sur les différents outils numériques essentiels de manière accessible. Des formations existent également pour devenir aidant numérique (digibuddies) ou animateur de l'inclusion numérique :
- Une brochure, créée par Mediawijs en collaboration avec la Coordination Inclusion Numérique, pourra vous aider dans vos premiers pas comme aidant numérique : « Comment débiter en tant que digihelper » (FR*) (NL*) ;
- Plusieurs organismes proposent des formations tels que [CF2m*](#), [Bibliothèques Sans Frontières*](#) ou [TechnoFuturTIC*](#) ;
- Dans le chapitre « Accompagner les publics cibles », vous trouverez également quelques exemples d'acteurs qui proposent des formations spécifiques ;
- Les fonctionnaires communaux et régionaux bruxellois ont accès à un catalogue de formation de « l'administration en ligne » proposé par easy.brussels, en collaboration avec l'ERAP et Talent.brussels. Des modules sont proposés pour vous aider à mieux accompagner les usagers dans leurs démarches ;
- La formation « connectoo »* de BOSA, est une formation certifiante pour tous les fonctionnaires afin de les sensibiliser à la fracture numérique mais aussi leur donner les outils afin d'accompagner et/ou réorienter les citoyens. N'hésitez pas à vous renseigner si vous êtes intéressés.
- [Febelfin](#) propose des campagnes de sensibilisation et des ateliers (dans les écoles, EPN, communes,...) sur la cybersécurité et les services de banque en ligne. N'hésitez pas à les contacter pour collaborer sur ces sujets. Ils ont également récemment créé une formation en ligne pour les aidants numériques. Contactez digicoach@febelfin.be si vous êtes intéressés.

BON À SAVOIR

Vous produisez vous-même des manuels et des formations IT ? Ne sous-estimez pas l'importance de mettre ces informations en ligne et de les mutualiser.

- **Vous pouvez créer une fiche sur Bruxelles Social (ou la mettre à jour) afin d'augmenter votre visibilité et de centraliser les acteurs de l'inclusion numérique sur la carte de la Région de Bruxelles-Capitale et ainsi offrir au public un outil exhaustif ;**
- **La plateforme [123digit.be](#) vous permet également de partager des manuels avec les autres membres de la plateforme.**
- **Vous pouvez aussi nous partager vos ressources via l'adresse inclusion@paradigm.brussels.**



Itsme possède désormais une ligne directe prioritaire pour les aidants numériques pour résoudre les problèmes de leur public et propose un [toolkit](#) sous forme de vidéos et de brochures.

MATÉRIEL RECONDITIONNÉ

Nom	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web
BRUREC	Rue des Foulons, 76	1000	02/513 81 36	info@brurec.be	www.brurec.be/don.html
L'ATELIER INFORMATIQUE BRUXELLOIS (AIRBRUX BXL)	Boulevard de l'Abattoir, 27-28	1000	02/548 98 04	info@aibrux.be	www.aibrux.be
L'ATELIER INFORMATIQUE BRUXELLOIS (AIBRUX LAEKEN)	Rue de Laeken , 110	1000	02/539 00 12	info@aibrux.be	www.aibrux.be
ORDIMEDIA	Boulevard Maurice Lemonnier, 90	1000	02/840 16 81	contact@ordimedia.be	www.ordimedia.be
ICLINIQUE	Rue des Tanneurs, 62	1000	02/669 04 05	contact@iclinique.be	www.shop.iclinique.be
SOCIALWARE	Avenue Louise, 65/11	1000	0800 407 58	info@socialware.be	www.socialware.be/fr
CIRCULAR.BRUSSELS	Avenue de Croydon, 1	1140	0496/16 33 43	Contact@circular.brussels	www.circular.brussels/fr
ASMAWORLD	Rue Dieudonné Lefèvre, 17	1020	0472/58 66 15	contact@asmaworld.be	www.asmaworld.be
FONDATION POUR L'INCLUSION DIGITALE (FID)	Rue Dieudonné Lefèvre, 17	1020	0470/08 52 13	contact@digitalpourtous.be	www.digitalpourtous.be
MEDIAMONSTER	Avenue Houba de Strooper, 63	1020	02/479 00 82	contact@media-monster.be	www.media-monster.be/about
CLOSE THE GAP	Bd de la Plaine, 5	1050	02/614 81 60	info@close-the-gap.org	www.close-the-gap.org
1060INFORMATIQUE	Rue Théodore Verhaegen, 57	1060	02/538 81 78	Info@1060informatique.be	www.1060informatique.be
DIGITAL-BURO	Chaussée de Charleroi, 257	1060	02/534 47 02	digital-buro@skynet.be	www.digital-buro.be
GÉNÉRATION AMIGA	Rue de l'Église Saint-Gilles, 22	1060	02/538 93 60	info@generationamiga.be	www.generationamiga.be
CF2D	Quai Fernand Demets, 55	1070	02/526 28 60	atelier@cf2m.be	www.cf2d.be
MAKS	Rue Goerges Moreau, 110	1070	02/555 09 90	info@makszw.org	www.makszw.org/fr/une-opportunitè-digitale-pour-chacun-en-temps-de-crise-du-corona
LINKUP	Chaussée de Mons, 95	1070	0466/14 78 77	-	www.linkupasbl.be
NÉVÉ ASBL	Rue du Chimiste 34	1070	0484/02 86 55	neve@neve-edu.org	www.neve-edu.org

MATÉRIEL RECONDITIONNÉ

Nom	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web
OXFAM BELGIQUE	Rue des Quatre Vents, 60	1080	02/501 67 43	bertrand.mbiaffie@oxfam.org	www.oxfambelgique.be
KOEKELTECH	Rue de l'Église Sainte-Anne, 63	1081	02/410 00 48	info@koekeltech.be	www.koekeltech.be/reconditionnement-pc
KADAHY DIGITAL HELPERS	Boulevard de Smet de Naeyer, 306	1090	0471/55 11 09	info@asbl-kdh.com	www.asbl-kdh.com
B&B COMPUTER	Avenue Brugmann, 589	1180	02/537 84 65	info@bbcomp.be	www.bbcomp.be
TICTOPIA	Avenue Van Volxem, 4	1190	02/486 19 10	sales@tictopia.be	www.tictopia.be
DÉCLIC ASBL / VAL YOUR STOCK	Avenue Louise, 367	1050	0498/97 04 22	info@declicbelgium.be	www.declicbelgium.be
DIGITAL4YOUTH	Philipssite, 5/13	3001	016/28 49 78	info@digitalforyouth.be	www.digitalforyouth.be

III.

ACCOMPAGNER
LES PUBLICS
CIBLES

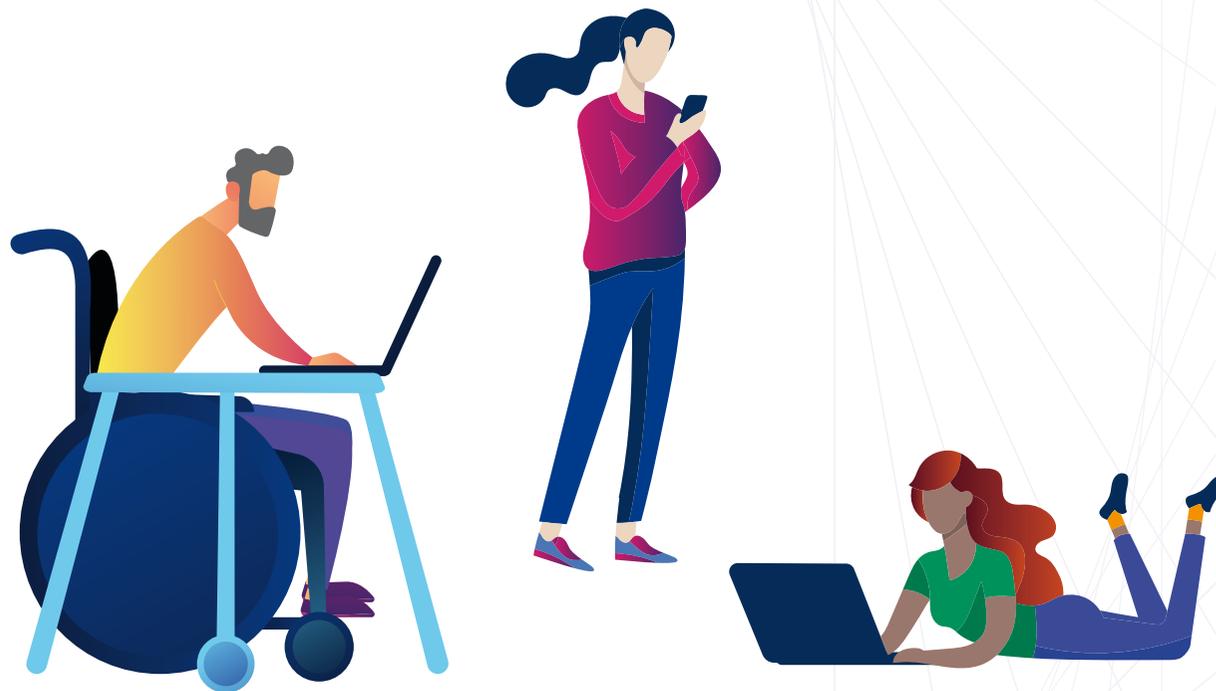
AVANT-PROPOS

Quelle que soit votre activité, il arrive que votre public cible ait besoin d'être redirigé vers une structure plus adaptée. De même, il se peut que vous désiriez agrandir votre activité ou élargir vos partenariats afin de venir en aide à un public plus large ou plus spécialisé.

À cette fin, nous dressons dans ce chapitre une liste d'informations concernant les six publics cibles identifiés dans le Plan d'Appropriation Numérique (les chercheurs d'emploi, les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes précarisées, les femmes) ainsi qu'une liste d'acteurs spécialisés qui pourraient vous être utiles.

Ces informations et listes ne sont bien sûr pas exhaustives, mais nous espérons que celles-ci vous offriront des pistes dans ces secteurs riches et complexes.

Nous vous encourageons également à consulter des catalogues plus larges tels que [Bruxelles Social*](#), le [guide social*](#), le [Bon Plan*](#) ou encore [De Sociale Kaart*](#) pour plus d'informations sur ces acteurs en Région de Bruxelles-Capitale.



CABAN

LA FRACTURE EST AUTANT SOCIALE QUE NUMÉRIQUE



Interview Lauriane Paulhiac
Coordinatrice des activités CABAN - DIBAC

CABAN est le collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique en Région de Bruxelles-Capitale, une structure coupole qui a pour vocation de fédérer les acteurs de l'accessibilité numérique. Les membres sont des associations diverses, dont de nombreux EPN (Espaces Publics Numériques), qui sont des structures dans lesquelles les citoyens peuvent avoir accès à du matériel informatique et à une connexion, être accompagné dans leur utilisation de l'outil informatique mais aussi se former au monde numérique.

Que fait CABAN ?

Nous prenons en charge la communication interne et externe du réseau de membres et nous centralisons les demandes. Nous proposons aussi un outil qui facilite l'accès aux EPN : une cartographie des Espaces Publics Numériques sur le territoire de la région via notre site Internet (caban.be*) qui permet d'effec-

tuer des recherches par critère: en fonction de votre profil, vous identifiez rapidement l'endroit où vous trouverez la formation, le conseil ou le service dont vous avez besoin.

Qui est touché par la fracture numérique ?

La fracture numérique concerne tout le monde. Dans les faits, les publics précarisés sont davantage touchés, c'est pourquoi on parle aussi d'inégalités sociales numériques. Mais les acteurs au sein de notre réseau interviennent à tous les niveaux: seniors, jeunes, personnes en situation de handicap, chercheurs d'emploi...

Les demandes augmentent dans beaucoup de domaines, et les EPN ont remarqué que leur public est de plus en plus varié. Des personnes qui n'étaient pas concernées par le numérique le deviennent et demandent de l'aide dans des domaines de plus en plus larges.

Notre volonté commune est d'offrir une aide à chaque citoyen qui se trouve face à un problème lié au matériel ou à la connaissance informatique, que ce soit dans son quotidien ou son parcours professionnel.

Pourquoi la fracture numérique a-t-elle un tel impact sur ces publics ?

La technologie évolue et les usages aussi. Tout va beaucoup trop vite pour certains publics. L'utilisation d'un téléphone est intuitive et assez simple mais cela se

complique quand il s'agit de démarches complexes à faire en ligne. L'ordinateur exige une maîtrise, une pratique et suscite souvent des peurs qu'il faut aider à surmonter.

L'autre problème du numérique, c'est que ces outils nécessitent un temps considérable pour se former si on n'a pas une utilisation régulière de la technologie. Si vous avez une famille et que vous cumulez deux temps partiels, cela devient impossible.

En fait, tout le monde a besoin d'un coup de main à un moment ou à un autre. Je pense surtout à la gestion des données numériques personnelles. C'est complexe et sensible, cela demande une culture numérique, il faut comprendre les conséquences de l'utilisation des données, avoir des notions de sécurité par rapport aux arnaques et aux escroqueries éventuelles. Certaines personnes s'habituent à ce que l'on communique par e-mail, puis un jour arrive un mail de phishing. Il faut être alerté.

De plus, les demandes qui nous parviennent ne sont pas uniquement techniques. Il y a aussi un besoin de comprendre le langage administratif. La fracture est donc autant sociale que numérique.

LE TOUT PUBLIC

BON À SAVOIR

- La Cité des Métiers propose un EPN et peut rediriger votre public vers des formations appropriées!
- Renseignez-vous sur les informaticiens publics* : des facilitateurs numériques qui effectuent des permanences dans différentes associations en Région de Bruxelles-Capitale! Ils pourraient être proches de vous!
- Le site de CABAN-DIBAC* propose une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale, reprenant principalement les EPN.

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Services
COLLECTIF DES ACTEURS BRUXELLOIS DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	Rue du Méridien, 20	1210	0495/26 26 40	info@caban.be	www.caban.be	Inclusion numérique, conseil, redirection
FOBAGRA	Rue du Méridien, 20	1210	02/219 69 16	secretariat@fobagra.net	www.fobagra.net	Inclusion numérique, formations d'animateur EPN
WETECHCARE	Cantersteen, 12	1000	-	hello.communication@wetechcare.org	www.wetechcare.org	Inclusion numérique, conseil, documentaitons
BANLIEUES	Chaussée de Waterloo, 412C	1050	02/533 21 70	info@banlieues.be	www.banlieues.be	Aide IT aux acteurs
FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX	Rue Gheude, 49	1070	02/223 37 74	info@fdss.be	www.fdss.be	Documentation, recherche
STEUNPUNT MENS EN SAMENLEVING	Turnhoutsebaan , 139A	2140	0488/77 88 99	info@samvzw.be	www.samvzw.be	Formations acteurs, documentation

LES EPN

Les Espaces Publics Numériques (EPN) sont les acteurs historiques de la lutte contre la fracture numérique : des structures de proximité sans but lucratif, ouvertes à tous les publics, dans lesquelles les citoyens peuvent disposer de matériel informatique (ordinateur, imprimante...) et d'une connexion Internet.

Les EPN accompagnent également les personnes dans leur approche des nouvelles technologies à travers des permanences et des accompagnements individuels, et proposent généralement des activités d'initiation (cours, ateliers) à l'utilisation des outils informatiques et à Internet. Chaque citoyen peut pousser la porte de ces EPN pour y être accompagné dans son utilisation ou son apprentissage des TIC.

Les EPN labellisés

Depuis 2019, les EPN peuvent solliciter le label « Espace Public Numérique reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale » s'ils répondent aux critères de labellisation et s'ils respectent la Charte des EPN. Cette certification est une reconnaissance de la qualité de l'approche et du service. Elle atteste qu'un EPN répond à plusieurs critères : nombre d'heures d'ouverture et d'heures de formation, présence d'animateurs qualifiés, etc. Sous réserve du respect de critères de labellisation, tout EPN peut demander la labellisation et profiter de certains avantages. Ces EPN labellisés seront différenciés par l'inclusion du logo dans les listings en partie IV.



**Contactez la Coordination
Inclusion Numérique (à l'adresse
inclusion@paradigm.brussels)
pour plus d'informations sur
la labellisation.**

BON À SAVOIR

Si vous êtes un EPN, Proximus ADA vous propose des formations et ateliers gratuits sur la cybersécurité. N'hésitez pas à les contacter à l'adresse e pn-ocr@proximus.com pour en savoir plus.

EPN	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Label
EPN DE L'ARC	Rue de l'Association, 20	1000	02/221 11 79	cybercite@woluwe1200.be	www.arc-culture-bruxelles.be/numerique	
EPN-BRAVVO	Rue de la Caserne,37	1000	02/279 65 85	epn-bravvo-ocr@brucity.be	bravvo.bruxelles.be	
EPN DE LA BIBLIOTHEQUE DES RICHES CLAIRES	Rue des Riches Claires, 24	1000	02/548 26 10	bp1@brucity.education	www.brunette.brucity.be/bib/bibp1/index.htm	
ESPACE PUBLIC NUMERIQUE MOBILE (EPNM)	Rue du Gouvernement Provisoire, 34A	1000	02/425 65 85	espacecultures@outlook.be	www.espacecultures.be	
WERK CENTRALE DE L'EMPLOI	Boulevard d'Anvers, 26	1000	02/211 14 60	info@werkcentraledemploi.brussels	www.werkcentraledemploi.be	
BRUXELLES FORMATION ESPACES NUMERIQUES	Rue Cantersteen, 10	1000	02/563 52 30	espaces-numeriques@bruxellesformation.brussels	www.bruxellesformation.brussels/annuaire/epnf	
CPAS BRUXELLES - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE DOUBLE CLICK	Rue Haute, 303	1000	02/513 25 15	doubleclick@cpasbxl.brussels	www.cpasbxl.brussels	
EPN DE LA BIBLIOTHEQUE DE LAEKEN	Boulevard Emile Bockstael, 246	1020	02/279 37 90	bp2@brucity.education	www.bibliolaeken.be	
WIJKPARTENARIAAT - DE SCHAKEL	Dupontstraat, 58	1030	02/219 00 64	info@schakel.org	www.schakel.org/fr	
CYBEROGIER	Avenue Rogier, 22	1030	0492/19 35 05	cyber@cpas-schaerbeek.brussels	www.cpas-schaerbeek.brussels/cyberogier	
EPN1030	Rue de Jérusalem, 46	1030	02/247 77 42	secretariat@milocs.be	www.milocs.be/epn-1030/	
BIBLIOTHEQUE SESAME	Boulevard Lambermont, 200	1030	02/240 43 70	bibliotheque@schaerbeek.irisnet.be	www.mabiblio.be	
EPN MOBILE BRABANT	Rue de la Poste, 156	1030	0471/98 30 96	-	www.caban.be/fr/espaces-publics-numeriques/epn-mobile-brabant/article/epn-mobile-brabant?lang=fr	
OPENBAAR DIGITALE RUIMTE CHAMBERY	Chambérystraat, 26	1040	02/646 20 57	-	www.caban.be/fr/espaces-publics-numeriques/wijkhuis-chambery/article/espace-public-numerique-chambery?lang=fr	
EPN DE LA BIBLIO XL	Rue Mercelis, 19	1050	02/515 64 12	bibliotheque@ixelles.brussels	www.biblioxl.be/epn	
FOBAGRA - ESPACE PUBLIC NUMERIQUE BOONDAEL	Rue François Dons, 2	1050	02/647 35 95	secretariat@fobagra.net	www.fobagra.net	
RE-SOURCES 1050 MALIBRAN	Rue Malibran, 84	1050	02/515 72 50	re.sources1050@gmail.com	www.caban.be/fr/espaces-publics-numeriques/resources/epn-ixelles?lang=fr	

EPN	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Label
ATELIER DU WEB - EPN DE LA COMMUNE DE SAINT-GILLES	Rue du Fort, 37	1060	02/537 02 68	info@atelierduweb.be	www.atelierduweb.be	
OPEN ATELIER 110	Rue Georges Moreau, 110	1070	02/555 09 90	infodigitaal@maksvzw.org	www.maksvzw.org/fr	
EPN DES GOUJONS	Rue des Goujons, 104	1070	02/520 21 29	info@ulac-huvak.be	www.ulac-huvak.be	
EPN HABERMAN	Rue Haberman, 10	1070	02/511 53 83	pcs@ulac-huvak.be	www.ulac-huvak.be	
EPN NÉVÉ	Square Albert 1 ^{er} , 8	1070	0484/02 86 55	neve@neve-edu.org	www.neve-edu.org	
EPN 16ARTS (EX-EPN SCHEUT)	Rue Rossini, 16	1070	0490 49 37 65	-	-	
COMMUNE ANDERLECHT - CENTRE RECREATIF COLOMBOPHILES	Rue des Colombophiles, 124-126	1070	02/558 08 44	affairesociales@anderlecht.brussels	www.anderlecht.be	
OPEN ATELIER 110	Rue Mommaerts, 4	1080	02/313 50 90	infodigitaal@maksvzw.org	www.maksvzw.org	
STUDY KIDS SUPPORT ASBL (SKS)	Rue Vanderdussen, 80	1080	0475/95 85 31	info@study-kids-support.be	www.study-kids-support.be	
KOEKELTECH - EPN DE KOEKELBERG	Rue de l'Eglise Sainte-Anne, 63	1081	02/410 00 48	info@koekeltech.be	www.koekeltech.be	
EPN BIBLIOTHEQUE DE BERCHEM-SAINTE-AGATHE	Rue des Soldats, 21	1082	02/465 87 90	info@biblioberchem.be	www.biblioberchem.be	
COMMUNE BERCHEM-SAINTE-AGATHE - ESPACE PUBLIC NUMERIQUE	Place Roi Baudouin, 01-03	1082	02/464 04 78	-	www.berchem.brussels	
EPN GANSHOREN	Avenue de la Réforme, 66	1083	02/428 62 60	-	www.ganshoren.be/espace-public-numerique	
BIBLIOJETTE	Place Cardinal Mercier, 10	1090	02/426 05 05	bibliojette@jette.brussels	www.jette.irisnet.be/fr/bibliojette	
CENTRE CULTUREL D'EVERE L'ENTRELA	Avenue Platon, 21	1140	02/241 15 83	info@entrela.be	www.lentrela.be/missions/espace-public-numerique-epn	
EPN MAISON SOCIALE D'EVERE	Avenue Henri- Conscience, 83	1140	02/240 60 75	-	www.maisonsociale.brussels/services/informatique	
EPN COMMUNAL WATERMAEL-BOITSFORT	Place Andrée Payfa-Fosseprez, 11	1170	02/674 74 70	-	www.watermael-boitsfort.be/fr/vivre-a-watermael-boitsfort/culture/espaces-publics-numeriques/espace-public-numerique	
COMMUNE WATERMAEL-BOITSFORT - BIBLIOTHEQUE DES 3 TILLEULS - EPN	Rue des Trois Tilleuls, 32	1170	02/672 95 61	bib.francophone1170@wb1170.brussels	www.biblioludowb.be/blog	

EPN	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Label
ESPACE DELVAUX	Rue Gratès, 3	1170	02/663 85 61	bib.francophone@wb1170.brussels	www.watermael-boitsfort.be/fr/vivre-a-watermael-boitsfort/culture/espaces-publics-numeriques/espace-public-numerique	
EPN BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE "LE PHARE"	Chaussée de Waterloo 935	1180	02/605.14.80	epnbiblio@ucclle.brussels	-	
EPN UCCLLE	Chaussée d'Alsemberg, 1011	1180	02/563 21 89	epn@ucclle.brussels	www.ucclle.be/fr/vie-pratique/action-sociale/espaces-publics-numeriques-epn	
FOREST-QUARTIERS-SANTE (FQS)	Boulevard de la 2ème Armée Britannique, 27	1190	02/340 26 00	info@f-q-s.be	www.f-q-s.be	
FOREST 2.0	Rue de Mérode, 331	1190	02/535 98 62	epn@forest.brussels	www.forest.irisnet.be/fr/services-communaux/epn-forest-2.0	
WOLU CYBER CITE - CYBER DE WOLUBILIS	Rue Lola Bobesco, 11	1200	02/761 60 18	info@wolubilis.be	www.wolu-cyber.be	
EPN SAPIENS	Rue du mérinos, 1b	1210	02/218 44 47	epnsapiens@fobagra.net	www.fobagra.net/page12.html	
CITE DES METIERS - BEROEPENPUNT. BRUSSELS	Avenue l'Astronomie, 14	1210	0800/555 66	-	www.citedesmetiers.brussels	

ADMINISTRATIONS COMMUNALES



BON À SAVOIR

Les agents communaux sont des personnes assermentées (et donc autorisées) à effectuer une démarche administrative pour autrui. Si votre public vous demande de l'aide afin de réaliser une démarche, privilégiez la redirection vers les administrations communales ou passez par le guichet en ligne IRISBox.

IRISbox est le guichet électronique de la Région de Bruxelles-Capitale qui propose des services régionaux et locaux en ligne. Citoyens et entreprises y consultent 24h sur 24 et 7 jours sur 7 des documents en ligne et ont accès à des formulaires interactifs pour demander les documents et effectuer des démarches administratives.

Vous pouvez également appeler leur helpdesk si vous rencontrez des difficultés à effectuer une démarche 24/7: 02 801 00 00

Nom	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail
ANDERLECHT	Place du Conseil , 1	1070	02/558 08 00	infoanderlecht@anderlecht.irisnet.be
AUDERGHEM	Rue E. Idiers , 12	1160	02/676 48 11	secretariat@auderghem.be
BERCHEM-SAINT-AGATHE	Avenue du Roi Albert, 33	1082	02/464 04 11	info@1082berchem.irisnet.be
ETTERBEEK	Avenue des Casernes, 29-31	1040	02/627 21 11	info@etterbeek.be
EVERE	Square S. Hoedemaekers, 10	1140	02/247 62 62	info@evere.irisnet.be
FOREST	Rue du Curé, 2	1190	02/370 22 11	contact@forest.irisnet.be
GANSHOREN	Avenue Charles Quint, 140	1083	02/465 12 77	ganshoren@ganshoren.brussels
IXELLES	Chaussée d'Ixelles, 168	1050	02/515 61 11	secretariat@ixelles.be
JETTE	Chaussée de Wemmelsesteenweg, 100	1090	02/423 12 11	infojette@jette.irisnet.be

ADMINISTRATIONS COMMUNALES

Nom	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail
KOEKELBERG	Place Henri Vanhuffel, 6	1081	02/412 14 11	koekelberg@koekelberg.irisnet.be
MOLENBEEK-SAINT-JEAN	Rue du Comte de Flandre, 20	1080	02/412 37 42	molenbeek@molenbeek.irisnet.be
SAINT-GILLES	Rue Sterckx, 5	1060	02/201 23 45	contact.1060@stgilles.brussels
SAINT-JOSSE-TEN-NOODE	avenue de l'Astronomie, 12-13	1210	02/220 26 11	info@sjtn.brussels
SCHAERBEEK	Place Collignon, 1	1030	02/244 75 11	info@1030.be
UCCLE	Rue de Stalle, 77	1180	02/348 65 11	secretariat@uccle.be
VILLE DE BRUXELLES	Rue des Halles, 4	1000	02/279 22 11	-
WATERMAEL-BOISFORT	Place Antoine Gilson, 1	1170	02/674 74 11	information1170@wb.irisnet.be
WOLUWÉ-SAINT-LAMBERT	Avenue Paul Hymans, 2	1200	02/761 27 11	infocom@woluwe1200.be
WOLUWÉ-SAINT-PIERRE	Avenue Charles Thielemans, 93	1150	02/773 05 11	info@woluwe1150.irisnet.be

ACTIRIS

IL N'Y A PAS DE PROFIL TYPE DANS CETTE PROBLÉMATIQUE

Interview Benoit Miller, Responsable de la cellule de transformation numérique d'Actiris

Office Régional Bruxellois de l'emploi, Actiris accompagne les citoyens et leur propose des solutions pour l'emploi. Sa mission consiste à mettre en contact les employeurs et les chercheurs d'emploi, ainsi qu'à organiser la transition vers l'emploi.

Pourquoi Actiris est-il concerné par l'inclusion numérique ?

Actiris accompagne les individus dans leur parcours de recherche d'emploi. Si une personne rencontre des problèmes avec l'utilisation des outils ou des services numériques, son trajet se complique parce qu'elle a plus de difficultés à chercher des offres, rédiger un CV, envoyer des courriers ou des mails.

Avant même de penser à accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi, il faut pouvoir détecter la potentielle fracture numérique qui peut les toucher.

Quels sont les publics concernés ?

Toute la difficulté, c'est qu'il n'y a pas de profil type dans cette probléma-

tique. Certaines personnes n'ont aucune compétence numérique, ce qui est facile à identifier. D'autres ont des compétences limitées qui compliquent la détection. Très souvent, les publics concernés se débrouillent avec leurs smartphones. Ils ne voient pas pourquoi ils devraient investir du temps pour se mettre à niveau sur d'autres outils.

Pour les candidats, ces démarches demandent du temps et de l'énergie.

Que mettez-vous en place pour combattre la fracture numérique ?

Nous proposons des formations aux personnes en difficulté avec le numérique. Malheureusement, nous n'arrivons pas à remplir nos formations parce que nous n'avons pas assez de demandes pour le matériel ou les modules que nous offrons. C'est pourquoi nous considérons la détection et la mobilisation de ces personnes comme nos priorités.

Nous avons donc mis en place un système de détection rapide qui nous permet de détecter la fracture numérique au



sein de chercheurs d'emploi inscrits. Une fois détectée, nous essayons de comprendre les chercheurs d'emploi en fracture numérique et à les motiver afin de pouvoir les réorienter vers une formation adaptée à leurs besoins. Il peut s'agir de formations en interne (ateliers en présentiel ou formations à distance) ou des formations données par des services extérieurs. L'objectif étant de les aider à acquérir des compétences informatiques de base (recherches sur Internet, utilisation d'une boîte e-mail, maîtrise d'un logiciel, ...) afin de faciliter leur recherche d'emploi par la suite.

Voyez-vous d'autres choses à faire pour améliorer l'inclusion numérique ?

Aujourd'hui, on sait que la multiplication des interfaces est une source de difficulté pour certains publics. Quand ils ont intégré une démarche, ils préfèrent que tout se passe de la même manière. Il serait donc intéressant de réfléchir à une

manière d'uniformiser les interfaces des services publics.

Il y a aussi un gros travail à faire dans la vulgarisation et dans la formulation. Quand vous accueillez quelqu'un à un guichet, il est toujours possible d'expliquer les choses et de clarifier certains termes. Mais quand un service est en ligne, il faut penser à la cohérence. On constate que la plupart du temps quand les gens rencontrent un problème, c'est un problème de contenu. Si les termes ne sont pas partout les mêmes, on peut facilement perdre une personne dans le processus.

Pour aider chaque citoyen dans le numérique, il est important que les webdesigners et les créateurs de contenus veillent à la cohérence des interfaces et des termes utilisés quand ils développent un service en ligne ou un site Internet.

LES CHERCHEURS D'EMPLOI

BON À SAVOIR

- Les communes proposent souvent des services d'aide à l'emploi, principalement via les missions locales.
- Les formations en promotion sociale permettent aux chercheurs d'emploi d'étudier en horaire décalé (cours du soir) ou encore d'étudier tout en travaillant.
- En collaboration avec ses partenaires, Bruxelles Formation propose des formations professionnalisantes gratuites pour les chercheurs d'emploi. Les plateformes [Dorifor*](#) et [Digital City Brussels*](#) reprennent l'ensemble des formations en Région de Bruxelles-Capitale.
- En plus des plateformes de test cités dans le chapitre II, la plateforme fédérale [Digiskills*](#) permet aux personnes qui le souhaitent de faire un test de compétences numériques. Les résultats sont ensuite comparés aux demandes du marché en termes de compétences numériques.
- La Cité des Métiers et les 18 autres antennes Actiris de la Région de Bruxelles-Capitale sont des acteurs de référence en matière d'emploi. Leurs conseillers ont pour mission d'assurer un accompagnement spécialisé et personnalisé des chercheurs d'emploi, afin de leur garantir la meilleure insertion socio-professionnelle possible. Ce processus passe par l'inscription à des formations, des cours de langue et des cours d'informatique.



Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Services
FÉDÉRATION BRUXELLOISE DES ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE ET D'ÉCONOMIE SOCIALE D'INSERTION	Galerie Ravenstein 3	1000	02/537 72 04	secretariat@febisp.be	www.febisp.be	Formations acteurs, documentation, events
L'INTERFEDE	Rue Marie-Henriette 19-21	5000	081/74 32 00	infos@interfedeb.be	www.interfedeb.be	Précarisés, formations acteurs, documentation, recherche
CITE DES METIERS - BEROEPENPUNT.BRUSSELS	Avenue l'Astronomie 14	1210	0800/555 66	-	www.citedesmetiers.brussels	Informations, redirection, conseil

LES JEUNES ET LE PERSONNEL ENSEIGNANT

Les jeunes ne forment pas un ensemble homogène et personne ne s'accorde réellement sur une définition de leur statut. En fonction du contexte, la jeunesse s'apparente à différentes périodes de vie, plus ou moins longues: être mineur, être étudiant, être à la charge de ses parents, avoir moins de 26 ans ou moins de 30 ans, ...

Les rythmes et les caractéristiques de ce processus complexe qu'est le passage de l'enfance à l'âge adulte sont variables. La jeunesse est traversée par diverses étapes majeures qui apportent parfois leur lot de complications: la prise d'autonomie progressive vis-à-vis du milieu familial, la poursuite ou non d'études ou encore l'entrée dans la vie professionnelle.

La crise du COVID l'a en tout cas bien montré: les jeunes ne sont pas tous égaux face à la numérisation des établissements scolaires. En 2020, Statbel a démontré que 6% des élèves bruxellois ne disposaient pas de connexion Internet à la maison. Les multiples dons de matériel IT réalisés ces

deux dernières années via des associations diverses montrent bien l'étendue des disparités matérielles.

Les jeunes ne sont donc pas tous des as du numérique, comme on pourrait d'emblée l'imaginer

Cet état de fait est d'ailleurs confirmé par les études réalisées par la Coordination Inclusion Numérique sur les visiteurs des EPN. Entre 2019 et 2021, le pourcentage de visiteurs d'EPN ne disposant pas du CESS est passé de 30% à 42%. Le nombre d'étudiants se rendant dans les EPN a, quant à lui, presque quintuplé, grimpant de 4% à plus de 18%.

Les jeunes ne sont donc pas tous des as du numérique, comme on pourrait d'emblée l'imaginer. À leur sortie des études, certains élèves éloignés du numérique se retrouvent confrontés aux mêmes obstacles, puisque les outils numériques sont désormais indispensables, tant pour la recherche d'un emploi que sur leur futur lieu de travail.

La prévention passe d'abord par l'éducation. Que peut-on mettre en place pour prévenir ces difficultés ?

La prévention passe d'abord par l'éducation, que ce soit en milieu scolaire ou parascolaire. Au niveau régional, le Plan Multimédia a permis d'équiper les écoles du secondaire de matériel informatique. Par la suite, le plan Fiber to the School a connecté ces mêmes écoles à la fibre optique permettant dès lors aux établissements scolaires d'instaurer un apprentissage des outils informatiques. La CIN lance également des appels à projets et organise des activités d'initiation au numérique dans les écoles, afin de sensibiliser les élèves et les enseignants à l'utilisation des nouvelles technologies en classe. La CIN n'est naturellement pas la seule à agir à cette fin au sein de la Région de Bruxelles-Capitale et de nombreux acteurs se spécialisent dans ce type de workshops scolaires.

L'enseignement évolue d'ailleurs rapidement: en Communauté flamande l'informatique fait déjà partie du cursus de nombreux élèves et la Fédération Wallonie-Bruxelles a récemment réintroduit l'informatique dans les cours obligatoires à travers le Pacte pour un Enseignement d'Excellence.

Au-delà des murs de l'école, il faut également s'assurer que les jeunes aient accès aux outils numériques, à leur

domicile principalement. Un objectif que l'on pourra atteindre en sensibilisant les opérateurs de réseau ou en révisant les conditions d'accès au tarif social, par exemple.

Enfin, l'insertion socio-professionnelle est un domaine à part entière et constitue une priorité pour la Région de Bruxelles-Capitale. Dispensées entre autres par Bruxelles Formation, de nombreuses formations visent à initier les chercheurs d'emploi à l'informatique.

Au niveau des pouvoirs publics, les « jeunes » sont donc parfois étudiants, parfois jeunes travailleurs ou chercheurs d'emploi – et dépendent de différentes institutions et de différents niveaux de pouvoirs. Le combat contre la fracture numérique chez les jeunes est caractérisé par la multitude des canaux d'aide possibles. Afin de réduire au mieux les inégalités numériques chez les jeunes, il faut donc mettre en place des partenariats forts entre différents niveaux de pouvoir, et soutenir le milieu associatif, qui est moins susceptible de souffrir de ces différences, et peut agir plus largement dans le domaine de l'aide à la jeunesse.

BON À SAVOIR

- Les écoles de devoirs sont nombreuses à Bruxelles et proposent souvent des activités sur le numérique. Rendez-vous sur le site de la [fédération des écoles de devoirs*](#) pour plus d'informations.
- Les sites web d'Infor Jeune et de l'asbl [Le Kiosque*](#) sont de véritables mines d'informations sur les différents aspects de la vie des jeunes : de l'enseignement à l'emploi, en passant par la citoyenneté. Vous y trouverez de nombreux documents utiles et liens vers d'autres asbl.
- Il existe de nombreuses antennes et actions pour la jeunesse dans les CPAS.
- Que vous cherchiez une activité d'éveil au numérique pour votre classe ou que vous cherchiez des formations pour vous, l'asbl [CodeNPlay](#) propose de nombreuses activités!

POUR LES ENSEIGNANTS :

En ce qui concerne le décrochage scolaire, consultez les ressources suivantes pour plus d'informations et pour trouver les organismes qui peuvent aider :

- [Annuaire de l'accrochage scolaire à Bruxelles*](#),
- [Brussels aanbod in het kader van schooluitval*](#).
- Pour une liste de formations et de ressources sur le sujet du numérique en classe, voyez les ressources sur le [portail inclusion numérique*](#).
- Si l'un de vos élèves est malade ou hospitalisé, et qu'il est logistiquement difficile de lui permettre de suivre les cours à distance, l'asbl [ClassContact](#) (02/726.40.55 | classcontact@classcontact.be) propose de mettre un ordinateur à la disposition de l'élève et d'équiper la classe d'un ordinateur avec webcam, afin de lui permettre de suivre les cours.
- Le SEGEC (Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique) est également une très bonne ressource, autant pour s'informer que pour se former au numérique (enseignement.catholique.be* site général, lenseignement.catholique.be/cecafoc* formations outils numériques).

LES JEUNES

 Acteur	 Adresse	 CP	 Téléphone	 Adresse e-mail	 Site web	 Services
UIT DE MARGE - STEUNPUNT BRUSSEL	Quai du Hainaut, 29	1080	02/411 70 02	info@uitdemarge.be	www.uitdemarge.be	Jeunes précarisés, formations acteurs, conseils
BRUXELLES ACCUEIL ET DÉVELOPPEMENT POUR LA JEUNESSE ET L'ENFANCE	Rue de Bosnie, 22	1060	02/248 17 29	info@badje.be	www.badje.be	Documentation, formations acteurs
COORDINATION DES ÉCOLES DE DEVOIRS DE BRUXELLES	Rue de la Colonne, 54	1080	02/411 43 30	info@ceddbxl.be	www.ecolesdedevours.be/bruxelles	Documentation, formations acteurs
PROJEUNES	Boulevard de l'Empereur, 15	1000	02/513 99 62	info@projeunes.be	www.projeunes.be	Formations acteurs
FÉDÉRATION DES CENTRES DE JEUNES EN MILIEU POPULAIRE	Rue Saint-Ghislain, 26	1000	02/513 64 48	infos@fcjmp.be	www.fcjmp.be	Formations acteurs, documentation
FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE - BUREAU RÉGIONAL DE BRUXELLES	Rue des Moissons, 25	1210	02/534 27 87	fmj@fmjbf.org	www.fmjbf.org	Formations acteurs, soutien
BUREAU D'ACCUEIL ET DE DÉFENSE DES JEUNES - PLATE-FORME MINEURS EN EXIL	Rue du Marché aux Poulets, 30	1000	02/210 94 91	mineursenexil@sdj.be	www.mineursenexil.be	Précarisé (mineurs en exil et leur famille), info, documentation, formations acteur
CONSEIL D'ARRONDISSEMENT DE L'AIDE À LA JEUNESSE	Rue de Birmingham, 60	1080	02/413 39 18	saj.bruxelles@cfwb.be	www.aidealajeunesse.cfwb.be	Portail Communautaire
JEUGDHULP VLANDEREN	Avenue du port, 88 (8 ^e étage)	1000	02/249 79 80	ocj.brussels@opgrowing.be	www.jeugdhulp.be	Portail Communautaire

ZOOM SENIORS

TOUTE UNE GÉNÉRATION SE TROUVE DÉMUNIE FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES

Interview Antoine Bastin,
Coordinateur de Zoom Seniors Bruxelles

Zoom Seniors se centre sur les besoins des individus et fait appel aux acteurs sociaux présents dans le quartier, la commune et la région. Cette association vient en aide aux personnes âgées dans plusieurs quartiers à Bruxelles avec l'objectif de favoriser le maintien des personnes à domicile.

Quelle est la vocation de Zoom Seniors ?

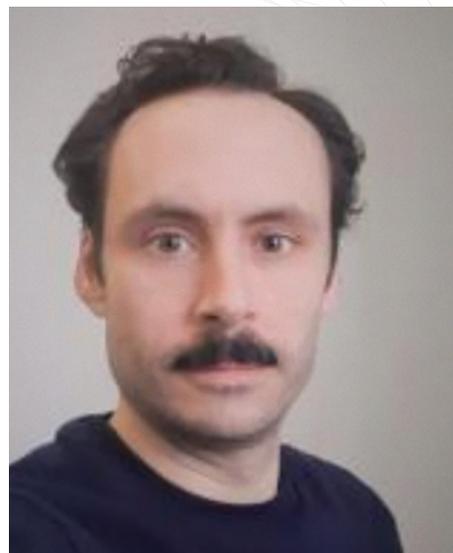
Notre démarche se base sur des études universitaires qui démontrent que, d'une part, des services existent en Région de Bruxelles-Capitale, mais que les usagers concernés ne les connaissent pas beaucoup, et d'autre part, que les services travaillent un peu chacun dans leur coin. Nous avons donc une double mission : agir en tant que relais et source d'information et mettre en œuvre

localement des dynamiques de réseau entre les professionnels de l'aide et du soin aux personnes âgées.

Comment la numérisation impacte-t-elle les séniors ?

Nous sommes un acteur pour toutes les problématiques liées au vieillissement : isolement, santé, mobilité, services à domicile... Autant de domaines dans lesquels la question de la numérisation des services revient en permanence, surtout dans un contexte où la pandémie a eu un énorme effet accélérateur sur la transition vers le numérique.

On constate que toute une génération se retrouve démunie dans cette situation. Il s'agit de personnes qui n'ont jamais été en contact avec ces outils en ligne et elles



sont désemparées. Il y a un besoin criant. Nous essayons d'être des référents pour le quartier : nous sommes une interface humaine avec les services de proximité. Notamment parce que, dans certaines situations de précarité, il est souvent compliqué de trouver une personne en qui on a confiance dans son quartier.

Dans leur situation, on peut vite se retrouver baladé d'un service à l'autre, d'un endroit à l'autre, de la création d'un compte client à la gestion de ses données personnelles. Nos usagers ont besoin de savoir que des solutions peuvent être trouvées. C'est important que nous puissions préparer le terrain et nous assurer que la personne va s'adresser au bon endroit, à la bonne personne. Cela permet d'éviter le non-recours, l'abandon des démarches face à des procédures trop complexes ou peu claires.

Quels sont les obstacles à l'apprentissage du numérique ?

Les outils et les services numériques sont conçus dans l'intention d'annuler les distances physiques, de faciliter les contacts... Les intentions sont bonnes, mais certaines personnes ne s'y retrouvent pas. En raison de leur âge, elles sont totalement coupées de ces usages numériques.

L'apprentissage du numérique suppose d'avoir le temps de mener les procédures. L'idée n'est pas de faire les démarches à leur place, mais de les aider à s'approprier ces pratiques. Et pour ça, il faut être prêt à refaire les choses plusieurs fois : aider à créer les accès numériques, puis à maîtriser la manière de les utiliser. Il faut être calme et prendre le temps d'expliquer.

L'essentiel est d'aider les personnes à trouver des solutions

Cela passe par un bouche-à-oreille qui confirme que notre démarche a du sens. On cherche à faire connaître notre action, et les personnes du quartier prennent le relais pour en parler à ceux qui en ont besoin : la copine, le vétérinaire du petit chien, l'aide-ménagère qui visite la personne âgée. Nos publics sont souvent isolés, l'accès au numérique passe d'abord par des contacts avec de vraies personnes qui leur donnent accès au matériel, aux usages et à la pratique. Pour eux, notre rôle de facilitateur est essentiel.

BON À SAVOIR

- De nombreux CPAS ont des actions pour les personnes âgées et des services à domicile. Dans certaines communes, des associations de séniors et/ou des activités pour séniors sont référencées dans les magazines communaux, dont des sensibilisations et des formations au numérique.
- Les séniors sont particulièrement vulnérables au phishing et peuvent grandement bénéficier des ressources de [DNS Belgium](#)* à propos de la sécurité sur Internet. Sur leur site, un questionnaire est disponible pour tester leur vigilance en ligne.
- [S-plus clicks](#)* (NL) propose de la documentation intéressante et des webinaires en néerlandais pour les séniors sur l'informatique de base.
- Pour les séniors qui éprouvent des difficultés à se déplacer, l'asbl [BEEGO](#)* propose de prendre rendez-vous par téléphone avec un étudiant en informatique de votre quartier, qui se rendra au domicile du séniors et lui donnera une aide technique ou répondra à ses questions.
- L'asbl [Digibeta](#) se spécialise dans l'aide numérique aux séniors. Leur nouvelle initiative, [digitrein](#)*, vous propose d'organiser des sessions dans vos locaux.
- Dans le cadre de son projet Dentelle, le CPAS d'Ixelles organise des permanences avec un informaticien public spécialisé séniors dans plusieurs lieux de sa commune. N'hésitez pas à vous rendre sur leur site [\(FR\)](#) pour plus d'informations.



LES SÉNIORS

 Acteur	 Adresse	 CP	 Téléphone	 Adresse e-mail	 Site web	 Services
ZOOM SENIORS	Rue Roger van der Weyden, 10	1000	0479/57 18 82	facilitateur@zoomseniors.brussels	www.zoomseniors.brussels	Information, redirection, soutien
COORDINATION DES ASSOCIATIONS DE SENIORS	Quai Arthur Rimbaud, 20	6000	0494/40 68 20	cas.seniors.secretariat@gmail.com	www.cas-seniors.be	Documentation
PROJET CITISEN	Rue des Plantes, 118	1030	0493/85 29 32	citisen.be@gmail.com	www.citisen.be	Formation acteurs, aide à domicile
FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICES À DOMICILE	Rue Gembloux , 196	5002	02/515 02 08	csd@solidaris.be	www.fcsd.be	Handicap, aide à domicile
FEDERATIE ONAFHANKELIJKE SENIOREN	Place du Samedi, 6	1000	02/218 27 19	info@fedos.be	www.fedos.be	Formations acteurs, soutien, ateliers d'inclusion numérique
DIGITREIN (DIGIBETA)	SUR PLACE	X	02/210.04.60	info@digitrein.be	www.digitrein.be	Formation acteurs, programme «digitrainer»

CAWaB

L'ACCESSIBILITÉ EST COMME UNE CHAÎNE... IL SUFFIT D'UN MAILLON MANQUANT POUR QU'ELLE SOIT INEFFICACE



Interview Maia Neira Caballero
Chargée de communication CAWaB

Le CAWaB, collectif accessibilité Wallonie Bruxelles, fédère 21 associations, comme des groupements représentatifs de personnes à mobilité réduite ou des bureaux externes spécialisés en accessibilité. Son objectif est de défendre et de promouvoir l'accessibilité en mettant l'accent sur l'autonomie dans l'accès à l'ensemble de la société.

Qu'entend-on par accessibilité ?

Il faut bien se représenter que l'accessibilité regroupe un ensemble de choses parfois très différentes : traverser une route, entrer dans un ascenseur ou accéder à un guichet. On peut se représenter l'accessibilité comme une chaîne... Il suffit

qu'un seul des maillons soit défaillant pour que la chaîne complète soit inefficace.

Cela s'applique-t-il aussi au numérique ?

Oui, le principe de la chaîne reste le même. Dans le cas d'un site Internet, le site pourrait être totalement accessible, mais si le langage administratif utilisé est trop complexe, on se trouve face à un obstacle. Et l'intégralité du site devient inaccessible pour certains publics.

Il y a deux aspects importants dans l'accessibilité numérique. D'une part, il faut disposer du matériel informatique adapté et d'une connexion Internet. D'autre part, les sites doivent être accessibles tant au niveau fonctionnel qu'au niveau technique afin qu'ils soient inclusifs et permettent à tous de réaliser leurs démarches en toute autonomie.

Pour prendre un exemple concret, les personnes déficientes visuelles rencontrent beaucoup de problèmes si un site n'est pas accessible. Puisqu'elles ont recours à la synthèse vocale qui leur 'lit' le contenu d'une page web, si un bouton est mal labellisé, le bouton ne sera pas identifié et les pages suivantes ne seront pas accessibles. De la même manière, si un site Internet n'est pas bien structuré, les éléments ne seront pas lus dans un ordre cohérent. Ces critères techniques font toute la différence.

Quelle est la mesure du problème ?

Depuis 2020, une directive européenne transposée en droit belge oblige les

services publics à rendre leurs sites Internet accessibles.

Malheureusement, c'est un aspect qui est souvent oublié par les concepteurs de sites Internet.

Dans une étude récente à l'échelle européenne, sur 800 sites analysés, seulement 4 sites étaient évalués comme étant totalement accessibles. Le problème est très large et particulièrement aigu pour certaines personnes porteuses de handicaps.

Quelles actions sont mises en place pour améliorer cette situation ?

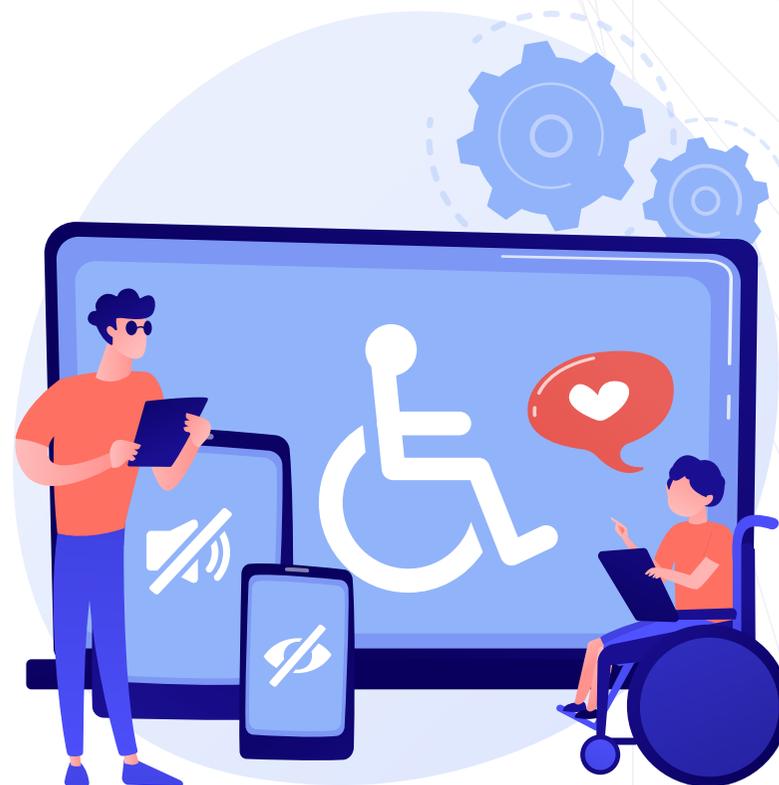
Les solutions passent par la sensibilisation à la problématique, la prise de responsabilité des concepteurs et la formation du personnel technique. A l'heure actuelle, on constate que peu de gens sont formés à l'inclusion numérique : cette matière est quasiment absente des formations de développeur ou de webdesigner en Belgique.

En 2021, dans le cadre d'une mission qui nous a été confiée par Paradigm, nous avons formulé une série de recommandations aux services publics dans le but de rendre leurs sites Internet plus inclusifs. Ce projet a également débouché en 2022 sur un kit d'outils techniques destiné aux informaticiens. Ces outils de développement aident à rendre les sites Internet accessibles et inclusifs.

LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

BON À SAVOIR

- De nombreux CPAS et communes proposent des services à domicile pour les personnes en situation de handicap. Certaines administrations communales proposent aussi des services de transport adapté ou des services de « ticket déplacement » qui permettent de se déplacer à moindre prix.
- En plus des transports publics adaptés en Région de Bruxelles-Capitale*, certaines ASBL proposent un service de transport pour les personnes en situation de handicap*.
- Pour les personnes en situation de handicap physique, l'asbl BEEGO* propose aussi un service d'aide à domicile.
- L'asbl Auxilia (02/647.79.44) propose des formations à domicile ou à distance pour des personnes qui n'ont pas accès à d'autres structures, pour raison de maladie ou de handicap.
- Vous êtes un acteur de l'inclusion numérique ? De nombreuses ressources en ligne sont disponibles pour rendre vos services numériques plus inclusifs envers les personnes en situation de handicap.
 - Les recommandations inclusives émises par la Coordination Inclusion Numérique
 - Inclunet*
 - L'asbl Eqla propose également des formations en Webmaster inclusif.
 - Au-delà de l'aspect IT, l'utilisation d'un langage simplifié peut également permettre une plus grande accessibilité (voir, par exemple, les standards FALC (FR) ou des services comme Wabliefert (NL))



LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

 Acteur	 Adresse	 CP	 Téléphone	 Adresse e-mail	 Site web	 Services
COLLECTIF ACCESSIBILITÉ WALLONIE-BRUXELLES	Rue de la Pépinière, 23	5000	081/13 97 87	info@cawab.be	www.cawab.be	Conseil, accessibilité numérique, documentation
DROIT HANDICAP ET INCLUSION	Avenue Albert Jonnart, 1	1200	0476/64 24 49	info@dhei.be	www.dhei.be	Documentation, formations aux droits
SPOND	Prins Regentplein, 36	3010	0487/35 98 14	info@spond.be	www.spond.be	Formations acteurs
RARE DISORDERS BELGIUM	Tienne aux Pierres, 115	5100	0495/52 99 78	secretariat@rd-b.be	www.rd-b.be	Maladies rares, documentation
PLATEFORME ANNONCE HANDICAP	Chaussée de La Hulpe, 212	1170	02/673 27 89	bureaupah@hotmail.com	www.plateformeannoncehandicap.be	Médecins, documentation, annonce handicap
ASSOCIATION DES SERVICES BRUXELLOIS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ACTIONS EN MILIEU OUVERT POUR PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	Chaussée d'Alseberg, 303	1190	02/346 08 00	asah@asah.be	www.asah-bxl.be	Redirection, aide au public
FÉDÉRATION BRUXELLOISE DES ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTÉ	Rue Fernand Bernier, 15	1060	02/543 19 31	info@febrap.be	www.febrap.be	Emploi adapté, documentation
FÉDÉRATION FRANCOPHONE DES SOURDS DE BELGIQUE	Avenue Marnix, 19A	1000	02/644 69 01	info@ffsb.be	www.ffsb.be	Sourds et malentendants, informations

FDSS

AVEC LA NUMÉRISATION, UNE PARTIE DU PUBLIC SE RETROUVE DÉMUNIE FACE AUX SERVICES EN LIGNE

Interview Julie Kesteloot,
Secrétaire générale adjointe

La Fédération des Services Sociaux (FdSS) représente et défend les intérêts d'asbl qui sont reconnues comme services sociaux généralistes. Elle agit sur les missions du secteur: accompagnement des plus faibles, respect des droits, lutte contre les inégalités...

En quoi la FdSS est-elle concernée par l'inclusion numérique ?

Avec nos membres, nous sommes attentifs aux grands sujets de société et à l'impact qu'ils ont sur le travail social. La transition numérique en fait évidemment partie. De manière générale, on constate que, pour certaines personnes, la numérisation complexifie l'accès à une série de droits.

Une partie du public qui était autonome dans des démarches se retrouve démunie parce qu'aujourd'hui, il n'y a plus de guichet physique ni personnes à qui s'adresser pour faire une demande. Ce public-là se retourne naturellement vers nos travailleurs sociaux et doit solliciter leur aide pour avoir accès aux services essentiels en ligne.

Quelles sont les conséquences de cette évolution pour les travailleurs sociaux ?

Le rôle des services sociaux est d'agir en tant que relais et d'accompagner des publics en difficulté. Mais aussi de lutter contre le phénomène du non-recours, c'est-à-dire les cas de personnes qui ont droit à certaines aides, mais n'en font pas la demande ou sont bloquées dans leur parcours en raison d'une complexité administrative, par exemple.

Avec la numérisation, on doit faire face à une surcharge de travail, alors que les moyens n'ont pas été augmentés et que les travailleurs sociaux n'ont pas été formés spécifiquement pour assumer ces tâches. C'est un phénomène qui existait avant la pandémie, mais qui s'est vu aggravé en raison des mesures sanitaires et de l'accélération de la numérisation des services essentiels pendant le confinement.

Pourtant, ces services en ligne facilitent la vie de nombreuses personnes ?

La transition numérique présente beaucoup d'avantages pour une grande majorité de citoyens qui gagnent du temps et ne doivent plus se déplacer pour avoir accès à des services. Et c'est tant mieux. Mais cela pose question pour une minorité de gens qui éprouvent des difficultés pour avoir accès à des droits fondamentaux.

Le problème, c'est qu'il y a une partie du public qui ne s'y retrouve pas du tout. Il est donc important de conserver des guichets physiques, des documents en papier, des interactions humaines pour que les services essentiels restent accessibles à tous. C'est une question de pouvoir exercer sa citoyenneté

Comment la FdSS intervient-elle pour faire évoluer la situation ?

Nous croyons au dialogue et à la concertation. Nous veillons à installer un dialogue constructif et à mettre en avant les difficultés respectives. Nous cherchons surtout à trouver un terrain d'entente commun pour venir en aide aux personnes et fluidifier les parcours administratifs. Pour nous, l'essentiel est de continuer à assurer notre rôle de relais et d'information, mais nous ne pouvons évidemment pas assumer seuls toute la chaîne de suivi des services qui seraient uniquement accessibles en ligne.



BON À SAVOIR

- Les CPAS sont les premiers acteurs dans la lutte contre la précarité. Ils proposent de nombreux services d'aide à l'emploi, au logement, à l'éducation, etc.
- La langue est une barrière trop souvent rencontrée, pouvant mener à des non-recours. Sachez que plusieurs services d'interprétariat social existent à Bruxelles. Renseignez-vous sur leurs services si vous rencontrez souvent un public allophone dont vous ne maîtrisez pas la langue.
- Au-delà des CPAS, les maisons de quartier sont des ressources inestimables (voir section IV) : elles redirigent leurs visiteurs vers les associations actives et informent sur les actions mises en place, notamment celles à destination des personnes en situation de précarité (aide aux sans-abris, travailleurs de rue, aide aux primo-arrivants, aide au logement, ...).
- Pour le public analphabète ou peu scolarisé, l'asbl Lire et Ecrire est une référence à Bruxelles.
- Les EPN ne demandent généralement pas la carte d'identité pour l'accès aux ordinateurs connectés ou pour l'accompagnement.
- Vous pouvez trouver plus d'initiatives à destination des sans-abris sur le site de l'AMA* – la Fédération des Maisons d'Accueil et des Services d'aide aux Sans-Abri. Enfin, la cartographie sociale disponible sur le site internet [Bruxelles Social*](#) recense les organisations et les services sociaux et de santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale.



LES PERSONNES PRÉCARISÉES

 Acteur	 Adresse	 CP	 Téléphone	 Adresse e-mail	 Site web	 Services
MACADAM	Rue Sergent De Bruyne, 80	1070	0491/56 15 17	contact@macadam.org	www.facebook.com/macadam.asbl	Sans-abris, conseil, events
COLLECTIF SOLIDARITÉ CONTRE L'EXCLUSION - EMPLOI ET REVENUS POUR TOUS	Chaussée de Haecht, 51	1210	02/535 93 50	info@asbl-csce.be	www.asbl-csce.be	documentation, recherche
FORUM BRUXELLOIS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ	Place Victor Horta 40	1060	02/600 55 66	info@le-forum.org	www.le-forum.org	documentation, recherche
BRUSSELS PLATFORM ARMOEDE	Rue du Progrès, 323	1030	02/240 06 51	-	www.brusselsplatformarmoede.be	formations acteurs, events
FÉDÉRATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE EN FAVEUR DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ SANS-ABRI ET SANS CHEZ-SOI EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	Rue du Boulet, 18	1000	02/513 58 76	commu@federacionbicofederatie.be	www.federacionbicofederatie.be	sans-abris, formations acteurs, documentation, services
DYNAMO INTERNATIONAL	Rue de l'Etoile, 22	1180	02/378 44 22	dynamo-int@dynamointernational.org	www.dynamointernational.org	travail de rue, documentation
VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN	Rue du Progrès, 323	1030	02/204 06 57	info@netwerktegenarmoede.be	www.netwerktegenarmoede.be	formations acteurs, actualités, documentation
FÉDÉRATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI	Rue des Champs Elysées, 13	1050	02/513 62 25	ama@ama.be	www.ama.be	Sans-abris, formations acteurs, documentation, services
BRUSS'HELP	Rue de l'Association, 15	1000	02/880 86 89	info@brusshelp.org	www.brusshelp.org	Sans-abris, documentation, redirection, soutien
SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE	Rue Royale, 138	1000	02/212 31 67	luttepauvrete@cntr.be	www.luttepauvrete.be	Documentation
FEDERATION DES SERVICES SOCIAUX	Rue Gheude, 49	1070	02/223.37.74	info@fdss.be	www.fdss.be	Documentation, conseil, recherche

NOUS VOULONS INVERSER LA TENDANCE

Interview Laure Lemaire, directrice interface3



Depuis les années 80 et l'arrivée de l'informatique sur le marché du travail, Interface3 est active à Schaerbeek dans la formation des femmes à l'informatique, en les aidant à adapter leurs compétences au travail sur ordinateur. Avec l'évolution de l'informatique, leurs formations se sont diversifiées et multipliées, et interface3 est aujourd'hui active dans l'initiation et la formations des femmes à tous les niveaux.

Quel rôle jouez-vous dans la transition numérique des femmes ?

Nous sommes avant tout un organisme de mise à l'emploi. Les métiers de l'informatique évoluent, et de nouvelles disciplines apparaissent chaque année. Par le passé, un seul « informaticien » pouvait suffire, mais aujourd'hui, il vous faut une équipe de webmasters, de développeurs, d'ergonomes...

Malgré cela, on ne compte qu'environ 10% de femmes dans les auditorios d'informatique, et seuls 16% des postes dans le domaine sont occupés par des femmes en Belgique. Et c'est là que nous intervenons.

Bien que des femmes de tous niveaux soient les bienvenues, nous travaillons en majorité avec des femmes en reconversion. Nombreuses sont celles qui se rendent compte, plus tard dans leur vie, de l'opportunité de carrière et de la demande en informatique, et nous voulons leur ouvrir cette porte. Fortes de notre expérience et de notre recul sur le marché de l'emploi, nous créons des formations qui correspondent aux attentes des employeurs.

Pourquoi avoir choisi de travailler en non-mixité ?

Nous voulons pouvoir travailler sur les freins qui empêchent naturellement les femmes de s'orienter vers des carrières dans les secteurs TIC. Ces freins sont les conséquences de stéréotypes. « Les femmes n'y connaissent rien en informatique », et pourtant, elles utilisent des ordinateurs depuis des décennies. Outre ces stéréotypes, il existe également une sorte de cercle vicieux : puisque moins de femmes sont dans l'informatique, moins de femmes l'apprennent de leurs parents, ou y prennent goût à un jeune âge. Moins de femmes vont donc considérer une carrière dans les nouvelles technologies.

Nous voulons inverser cette tendance et, pour cela, voulons éviter une « compétition » avec les hommes. Cela dit,

toutes nos activités ne sont pas réservées aux femmes. Nos préformations en informatique, par exemple, sont ouvertes à tous.

Le taux d'activité des femmes à Bruxelles est bas, d'autant plus lorsqu'on parle des femmes étrangères. Nous avons un nombre limité de places, et préférons donc prêter main forte aux femmes dans le besoin.

Qu'en est-il des femmes les plus éloignées du numérique ?

Outre nos formations professionnalisantes, nous sommes également actives dans la lutte contre la fracture numérique. Nous formons des partenariats avec des associations de quartier à Bruxelles, en particulier des associations de femmes ou pour femmes. Nous discutons avec elles des besoins de leur public et façonnons des ateliers sur mesure, complétés par des permanences informatiques. Nous essayons également d'impliquer les élèves de nos formations dans ces ateliers, et la réponse est très positive.

Pour ces femmes éloignées du numérique, ces simples initiations sont de vrais trésors. Elles découvrent comment effectuer des recherches pour elles-mêmes, comment inscrire les enfants à l'école... Et cela les mène vers des parcours de formation. Via ces initiations, nous pouvons réduire, petit à petit, les inégalités de genre dans le domaine informatique.

BON À SAVOIR

- Paradigm participe au plan fédéral Women In Digital*, coordonné par le SPF Economie. Ce nouveau plan ouvrira la voie à de nombreuses actions pour les femmes en Belgique. Suivez de près cette nouvelle stratégie si vous êtes intéressés!
- L'action « les voyageuses du numérique » de Bibliothèque sans frontières propose des ateliers, en collaboration avec des associations de quartier, pour les femmes de plus de 50 ans isolées du numérique.
- Interface 3* est une référence bruxelloise dans l'aide des femmes au numérique. N'hésitez pas à vous renseigner sur leurs actions.
- Si vous avez des enfants et êtes chercheuse d'emploi, certaines gardes d'enfants sont organisées durant les formations, par Actiris et/ou Bruxelles Formation, par exemple.



LES FEMMES

 Acteur	 Adresse	 CP	 Téléphone	 Adresse e-mail	 Site web	 Services
AMAZONE	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 00	info@amazone.be	www.amazone.be	Documentation, conseil égalité des genres
CONSEIL DES FEMMES FRANCOPHONES DE BELGIQUE	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 21	info@cffb.be	www.cffb.be	Documentation, event
SOPHIA	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 69	info@sophia.be	www.sophia.be	Events, infos
FURIA	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 73	furia@amazone.be	www.furiavzw.be	Informations
NEDERLANDSTALIGE VROUWENRAAD	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 18	info@vrouwenraad.be	www.vrouwenraad.be	Infos, events

IV. LISTING DES ACTEURS BRUXELLOIS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Dans les pages suivantes, vous trouverez des listings - par commune - des associations, organisations et services qui proposent des ressources en termes d'inclusion numérique. Malgré nos tentatives, ces listes ne sont pas exhaustives: des initiatives voient le jour constamment et nous ne pouvons que nous en réjouir.

ATTENTION : l'activité principale de ces organismes n'est pas toujours l'inclusion numérique. Il peut s'agir - par exemple - d'une école de devoirs qui propose des formations d'inclusion numérique en parallèle à ses activités principales. De nombreux acteurs proposent des activités ponctuelles (ateliers, cours...) dont la nature et les horaires sont impossibles à référencer dans cet annuaire. Avant de rediriger une personne vers ces services, nous vous recommandons donc de **prendre contact au préalable avec l'association concernée.**

Vous pouvez également consulter d'autres ouvrages comme Bruxelles-Social, Le Bon Plan, le Guide Social et De Sociale Kaart.

Les activités des associations ci-dessous sont réparties en 5 catégories :

- **Accès:** Libre accès à un ordinateur connecté
- **Accompagnement:** Accompagnement du public cible (soit de l'accompagnement direct aux nouvelles technologies, soit de l'accompagnement sous la forme d'une redirection vers des associations de quartier)
- **Formations IT de base:** formations pour le public en fracture numérique sur les bases de l'informatique
- **Formations professionnalisantes:** Formations au terme desquelles un diplôme ou un certificat est délivré
- **Stages:** Stages ou ateliers/workshops, généralement pour jeunes



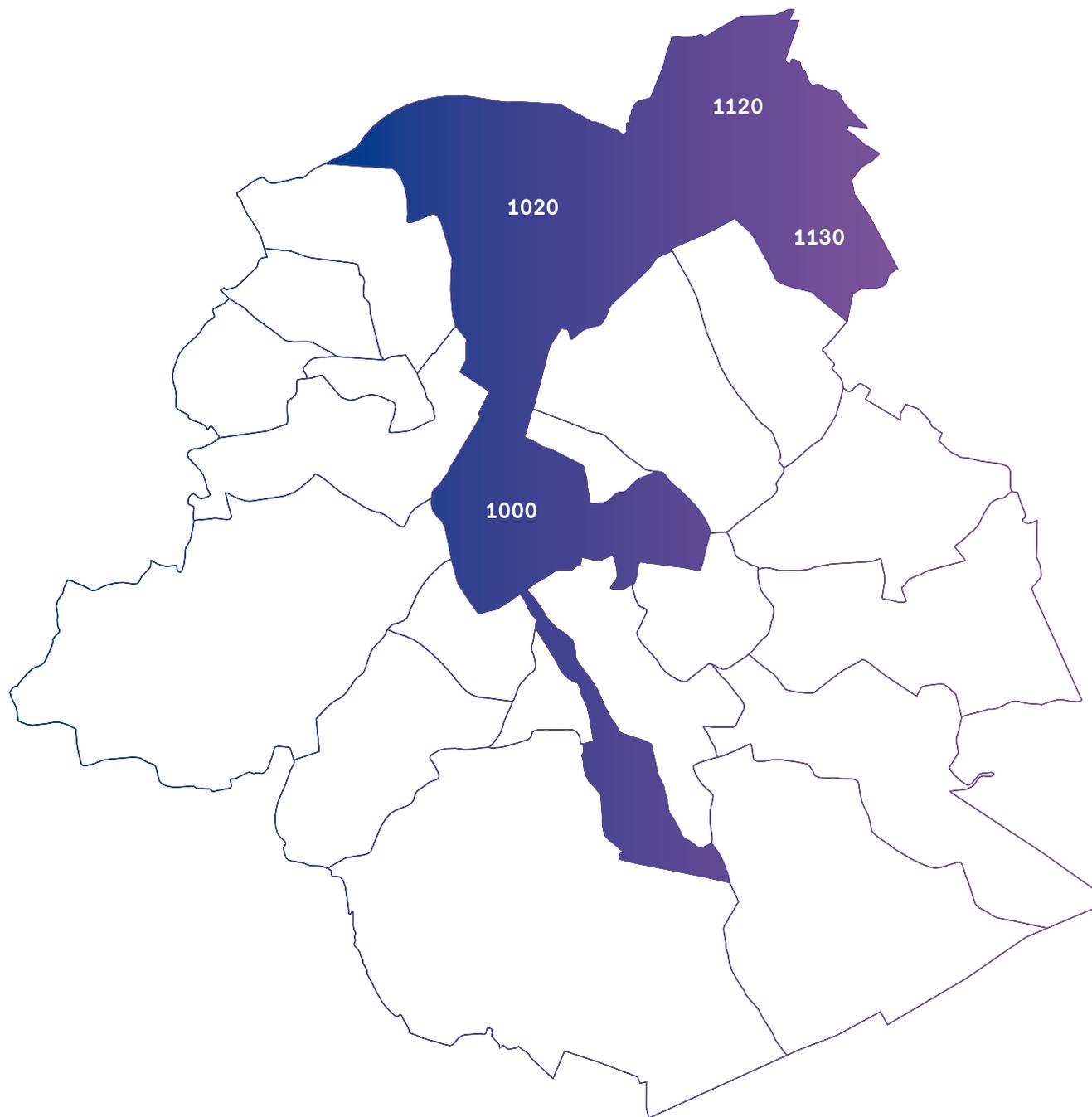
BRUXELLES

BRUXELLES **1000**

LAEKEN **1020**

NEDER-OVER-HEEMBEEK **1120**

HAREN **1130**



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
EPN DE L'ARC	Rue de l'Association, 20	1000	02/221 11 79	info@arc-culture.be	www.arc-culture-bruxelles.be/numerique		FR/NL	✓	✓	✓		
EPN BRAVVO	Rue de la Caserne, 37	1000	02/279 65 85	epn-bravvo-ocr@brucity.be	bravvo.bruxelles.be		FR/NL	✓	✓	✓		
EPN DE LA BIBLIOTHEQUE DES RICHES CLAIRES	Rue des Riches Claires, 24	1000	02/548 26 10	bp1@brucity.education	www.brunette.brucity.be/bib/bibp1/index.htm		FR/NL	✓	✓	✓		
ESPACE PUBLIC NUMERIQUE MOBILE (EPNM)	Rue du Gouvernement Provisoire, 34A	1000	02/425 65 85	espacecultures@outlook.be	www.espacecultures.be		FR/NL	✓	✓	✓		
WERK CENTRALE DE L'EMPLOI	Boulevard d'Anvers, 26	1000	02/211 14 60	info@werkcentraledemploi.brussels	www.werkcentraledemploi.be		FR/NL	✓	✓	✓		
BRUXELLES FORMATION ESPACES NUMERIQUES	Cantersteen, 10	1000	02/563 52 30	espaces-numeriques@bruxellesformation.brussels	www.bruxellesformation.brussels/annuaire/epnf		FR/NL	✓	✓	✓		
CPAS BRUXELLES - EPN DOUBLE CLICK	Rue Haute, 303	1000	02/513 25 15	doubleclick@cpasbxl.brussels	www.cpasbxl.brussels		FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS BRUXELLES	Boulevard d'Anvers, 26	1000	0800/35 123	bruxelles@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL		✓	✓		
AIBRUX ASBL (ATELIER INFORMATIQUE BRUXELLOIS)	Rue de Laeken, 110	1000	02/539 00 12	info@aibrux.be	www.aibrux.be		FR				✓	
ARTHIS - MAISON CULTURELLE BELGO-ROUMAINE	Rue de Flandre, 33	1000	02/511 34 20	info@arthis.org	www.arthis.org		FR/NL			✓		
ATIS ASBL	Boulevard Baudouin, 8	1000	02/210 01 00	info@atis.brussels	www.cgslb.be/fr/atis-asbl		FR/NL			✓		
BECODE	Cantersteen, 10	1000	-	info@becode.org	www.becode.org		FR/NL				✓	
BIBLIOTHEQUE BRAND WHITLOCK	Rue Sainte Anne, 10	1000	02/513 09 66	brand.whitlock@brucity.education	www.bibliobrandwhitloc.wixsite.com/my-site		FR	✓				
BIBLIOTHEQUE BRUEGEL	Rue Haute, 245	1000	02/512 88 64	bib.bre@brucity.education	-		FR	✓				

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
BIBLIOTHEQUE CHARLES JANSSEN	Boulevard Emile Jacqmain, 62	1000	02/219 14 07	charles.janssen@brucity.education	www.brunette.brucity.be/bib/bibp1/biblio%20janssen.htm#adresse	■	FR	✓				
BIBLIOTHEQUE ROYALE	Boulevard de l'Empereur, 4	1000	02/519 53 11	info@kbr.be	www.kbr.be	■	FR/NL	✓				
BIBLIOTHEQUE SANS FRONTIERES	Cantersteen, 10	1000	-	info.buddies@bibliosansfrontieres.be	www.bibliosansfrontieres.be	■	FR/NL			✓		
BLINDENZORG LICHT EN LIEFDE - VLAAMSOOGPUNT BRUSSEL	Avenue des Arts, 24	1000	02/230 90 66	brussel@vlaamsogpunt.be	www.blindenzorglichtenliefde.be	■	NL		✓			
BRUSSELS OUDERENPLATFORM VZW	Place du Samedi, 6	1000	02/210 04 60	info@bop.brussels	www.bop.brussels	■	NL		✓			
BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES	Boulevard Adolphe Max, 157	1000	0800/55 566	info@bruxellesformation.brussels	www.bruxellesformation.brussels	■	FR				✓	
BRUXELLES FORMATION TREMPLIN	Rue picard, 11	1000	0800/55 566		www.bruxellesformation.brussels/annuaire/bf-tremplin/	■	FR/NL		✓	✓	✓	
CAMELIA - LINK BRUSSEL	Rue Marcq, 17	1000	02/223 62 83	camelia@linkbrussel.be	www.linkbrussel.vzw.wordpress.com	■	NL	✓	✓			
A.M.O CARS	Rue des Tanneurs, 176	1000	02/513 73 82	amo.cars@marolles.org	www.lesmarolles.be/Organization/amo-cars	■	FR	✓				
CODE'N'PLAY	Cantersteen, 10	1000	-	contact@codenplay.be	www.codenplay.be	■	FR/NL					✓
CODEFEVER	Cantersteen, 10	1000	093/36 10 73	info@codefever.be	www.codefever.be	■	NL			✓		✓
CODERDOJO - BECENTRAL	Cantersteen, 10	1000	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CODERDOJO - BXL HOUSE OF TALENTS	Boulevard d'Anvers, 40	1000	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CODERDOJO - MUNTPUNT BRUXELLES	Place de la Monnaie, 6	1000	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CPAS BRUXELLES	Rue Haute, 298a	1000	02/543 61 11	info@cpasbxl.brussels	www.cpasbxl.brussels	■	FR/NL		✓			
CPAS BRUXELLES - ACTION SOCIALE	Rue Haute, 296	1000	02/543 63 39	info@cpasbxl.brussels	www.cpasbxl.brussels	■	FR/NL		✓			
DE BUURTWINKEL	Place Anneessens, 13	1000	02/512 69 85	info@buurtwinkel.brussels	www.buurtwinkel.brussels	■	FR/NL			✓		

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
DIGIPUNT INBRUSSEL VZW	Quai du Commerce, 48	1000	0472/20 24 32	-	www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten		NL					
DIGIPUNT INTEC BRUSSEL	Place Rouppe, 16	1000	02/411 29 07	digipunt@intecbrussel.be	www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten		NL					
ÉNÉO - BRUXELLES	Boulevard Anspach, 111-115	1000	02/501 58 13	bruxelles@eneo.be	www.eneo.be	■	FR/NL	✓	✓	✓		
ENTR'AIDE DES MAROLLES	Rue des Tanneurs, 169	1000	02/510 01 90	entraide@entraide-marolles.be	www.entraide-marolles.be	■	FR	✓				
FÉDÉRATION INDÉPENDANTE DES SENIORS	Boulevard Baudouin, 18	1000	02/223 10 00	fedindseniors@skynet.be	www.fedindseniors.be	■	FR			✓		
FORMATION INSERTION JEUNES (FIJ)	Rue Piers, 48	1000	02/414 92 25	fij@fij.be	www.fij.be	■	FR	✓	✓		✓	
FOYER DES JEUNES DES MAROLLES	Rue de la Prévoyance, 46	1000	02/512 78 68	info@fjmarolles.eu	www.vivre-ensemble.be/le-foyer-des-jeunes-de-marolles	■	FR			✓		
GLUON ASBL	Rue de l'Abattoir, 4	1000	02/503 19 56	info@gluon.be	www.gluon.be/fr	■	FR/NL					✓
HACK YOUR FUTURE BELGIUM	Cantersteen, 12	1000	-	contact@hackyourfuture.be	www.hackyourfuture.be	■	FR/NL				✓	
HOBO ASBL	Rue du Boulet, 24	1000	02/486 45 10	contact@hobo.brussels	www.hobo.brussels/site/fr	■ ■	FR/NL	✓	✓	✓		
HOBO ASBL	Rue du Grand Serment, 12	1000	02/486 45 10	contact@hobo.brussels	www.hobo.brussels/site/fr	■	FR/NL	✓	✓			
INFOR JEUNES - PERMANENCE BIJ	Rue du Commerce, 18	1000	02/733 11 93	inforjeunes@jeminforme.be	www.jeminforme.be	■	FR	✓	✓	✓		
INTEC BRUXELLES	Place Rouppe, 16	1000	02/411 29 07	info@intecbrussel.be	www.intecbrussel.be	■	NL			✓		
LD3 - HET ANKER	Rue Marcq, 25	1000	02/889 00 80	anker@ld3.be	www.ld3.be/anker-nieuw	■	FR/NL		✓			
LE TROISIÈME OEIL	Rue du Moniteur, 18	1000	02/427 75 42	info@3oeil.be	www.3oeil.be	■	FR/NL			✓		
LIGO CENTRUM VOOR BASIS EDUCATIE BRUSSELLEER	Boulevard Emile Jacqmain, 135	1000	02/223 20 45	info@ligo-brusselleer.be	www.ligo-brusselleer.be	■	NL			✓		
MAISON DE QUARTIER ANNESENS	Rue du Vautour, 2	1000	02/430 66 56	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓				

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
MAISON DE QUARTIER BUANDERIE	Rue de la Buanderie, 1	1000	02/546 22 82	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER FLÈCHE	Rue de la Flèche, 3-7	1000	02/219 90 43	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER MAROLLIA	Rue aux Laines, 154	1000	0498/94 22 77	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER MIDI	Boulevard du Midi, 53	1000	02/502 23 72	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER MILLÉNAIRE	Chaussée d'Anvers, 150A	1000	02/203 05 56	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER NORD EST	Rue Van Campenhout, 16	1000	02/430 66 49	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MAISON DE QUARTIER QUERELLE	Rue du Lavoir, 32	1000	02/512 15 89	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓	✓			
MINDHUB	Boulevard du Régent, 54A	1000	0470/87 74 29	info@mindhub.be	www.mindhub.be	■	FR					✓
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE BRUXELLES-VILLE	Boulevard d'Anvers, 26	1000	02/211 10 30	info@mlocbxlirisnet.be	www.missionlocalebxlville.be	■	FR	✓	✓	✓	✓	
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE BRUXELLES-VILLE - MAROLLES	Rue de l'Hectolitre, 1	1000	02/211 10 30	info@mlocbxlirisnet.be	www.missionlocalebxlville.be	■	FR	✓	✓	✓	✓	
MUNTPUNT	Place de la Monnaie, 6	1000	02/278 11 11	info@muntpunt.be	www.muntpunt.be	■	NL	✓				
ORANGE DIGITAL CENTER	Cantersteen, 10	1000	-	-	orangedigitalcenter.be	■	FR/NL			✓	✓	
PIGMENT ASBL	Rue d'Ophem, 54	1000	02/307 00 73	info@pigmentvzw.be	www.pigmentvzw.be/fr	■	FR/NL			✓		
SAMEN TOUJOURS	Rue de Laeken, 76 bte 2B	1000	0483/63 63 76	hello@samentoujours.be	www.samentoujours.be	■	FR/NL			✓		
SENIORNET VLAANDEREN	Rue de la Senne, 30	1000	010/61 73 68	regiovlbrabant@seniornetvlaanderen.be	www.seniornetvlaanderen.be	■	NL		✓	✓		
SIGNPOST	Rue de la Presse, 35	1000	03/327 30 75	info@signpost.eu	www.signpost.be/fr-be/formations	■	FR/NL			✓		
SILOE CENTRE COMÈTE	Rue de Soignies, 9	1000	02/513 85 07	info@centrecometeamo.be	www.centrecometeamo.be	■	FR	✓				
SINT-GOEDELE BRUSSEL - CVO LETHAS BRUSSEL - ODISEE	Place Rouppe, 16	1000	02/420 10 26	onthaal.ganshoren@cvolethas.be	www.cvolethas.be	■	NL			✓		
SIREAS	Rue du Boulet, 26	1000	02/274 15 51	sasb@sireas.be	www.sireas.be	■	FR				✓	

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
STARTPROJECTEN	Rue du Poinçon, 53	1000	02/734 07 17	startprojecten@startprojecten.be	www.startprojecten.be	■	NL					↩
TECHIESLAB	Cantersteen,12	1000	-	info@techieslab.org	www.techieslab.be/fr	■	FR/NL					↩
LE TECHSPACE	Rue Belliard, 157	1040	0486/70 28 33	info@letechspace.com	www.letechspace.com	■	FR	↩	↩	↩		
TRACÉ BRUSSEL	Boulevard d'Anvers, 26	1000	02/511 99 72	info@tracebrussel.be	www.tracebrussel.be	■	NL	↩	↩	↩		
TRACÉ BRUSSEL - WERKWINKEL BRUSSEL-CENTRUM	Place Rouppe, 15	1000	02/289 00 90	werkwinkel@tracébrussel.be	www.tracebrussel.be	■	NL	↩	↩	↩		

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 EPN DE LA BIBLIOTHEQUE DE LAEKEN	Boulevard Emile Bockstael, 246	1020	02/279 37 90	bp2@brucity.education	www.bibliolaeken.be		FR/NL					
ENTRAIDE BRUXELLES (ALPHA LAEKEN)	Rue de Moorslede, 54	1020	02/420 14 60	anasta5853@gmail.com	www.social.brussels/organisation/7804		FR					
FONDATION POUR L'INCLUSION DIGITALE (FID)	Rue Dieudonné Lefèvre, 17	1020	0470/08 52 13	contact@digitalpourtous.be	www.digitalpourtous.be		FR/NL					
MAISON DE QUARTIER BOCKSTAEEL	Rue de la Comtesse de Flandre, 4	1020	02/425 39 15	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					
MAISON DE QUARTIER MELLERY	Rue Mathieu Desmaré, 10	1020	02/479 59 99	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					
MAISON DE QUARTIER MODÈLE	Cité Modèle bloc, 3	1020	02/479 15 23	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					
MAISON DE QUARTIER WILLEMS	Place Joseph Benoît Willems, 16	1020	02/427 80 05	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE BRUXELLES-VILLE - LAEKEN	Rue Tielemans, 22-28	1020	02/211 10 30	info@mlocbxl.irisnet.be	www.missionlocalebxlville.be		FR					
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE BRUXELLES-VILLE - POTENTIA	Boulevard Emile Bockstael, 160	1020	02/421 15 40	info@mlocbxl.irisnet.be	www.missionlocalebxlville.be		FR					
ADO-ICARUS	Place Peter Benoit, 22	1120	0470/90 04 04	onthaal ldc@ado-icarus.be	www.ado-icarus.be/senioren		NL					
AMO DE NOH	Rue de Heembeek, 240-242	1120	02/267 36 67	contact@amo-noh.net	www.amo-noh.net		FR					
BIBLIOTHEEK BRUSSEL NEDER-OVER-HEEMBEEK	Place Peter Benoit, 22	1120	02/266 82 90	info.bibliotheek@report.brucity.education	www.brussel-stad.bibliotheek.be		NL					
MAISON DE QUARTIER BRUYN	Rue Bruyn, 225	1120	02/435 16 91	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					
MAISON DE QUARTIER ROSSIGNOL	Chemin du Rossignol, 18	1120	02/268 33 29	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be		FR/NL					

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
VRIENDEN VAN HET HUIZEKE	Place du Jeu de Balle, 23	1000	02/511 15 77	info@vrienden-huizeke.be	www.vriendenvanhethuizeke.be	■	NL	✓	✓			
BIBLIOTHEEK BRUSSEL HAREN	Rue de Flodorp, 39	1130	02/247 03 05	info.bibliotheek@report.brucity.education	www.brussel-stad.bibliotheek.be	■	NL	✓				
MAISON DE QUARTIER HAREN	Rue de Cortenbach, 11	1130	02/241 35 70	info@lmdq.be	www.lesmaisonsdequartier.be	■	FR/NL	✓				

SCHAERBEEK 1030



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 WIJKPARTENARIAAT - DE SCHAKEL	Rue Dupont, 58	1030	02/219 00 64	info@schakel.org	www.schakel.org/fr		FR/NL					
 EPN1030	Rue de Jérusalem, 46	1030	02/247 77 42	secretariat@milocs.be	www.milocs.be/epn-1030		FR/NL					
 CYBEROGIER	Avenue Rogier, 22	1030	0492/19 35 05	cyber@cpas-schaerbeek.brussels	www.cpas-schaerbeek.brussels/cyberogier		FR/NL					
BIBLIOTHEQUE SESAME	Boulevard Lambermont, 200	1030	02/240 43 70	bibliotheque@schaerbeek.irisnet.be	www.mabiblio.be		FR/NL					
EPN MOBILE BRABANT	Rue de la Poste, 156	1030	0471/98 30 96	-	www.facebook.com/people/EPN-OCR-Brabant/100082002316243/?ref=py_c		FR/NL					
ACTION JOSAPHAT	Rue Philomène, 41	1030	02/223 14 89	actionjosaphat@actionjosaphat.be	www.actionjosaphat.be		FR					
ACTIRIS SCHAERBEEK	Rue de Jérusalem, 46	1030	0800/35 123	schaerbeek@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL					
AGISSONS ENSEMBLE	Chaussée de Helmet, 321	1030	02/248 17 83	agissonsensemble_1030@hotmail.be	www.1030.be/fr/content/agissons-ensemble		FR					
BIB SOPHIA	Boulevard Lambermont, 224	1030	02/245 32 90	bibsophia@1030.be	www.schaerbeek.bibliotheek.be		FR/NL					
BIBLIOTHEQUE "MILLE ET UNE PAGES"	Place de la Reine, 1	1030	02/240 32 80	bibliotheque@schaerbeek.irisnet.be	www.mabiblio.be/?page_id=4593		FR					
BIBLIOTHEQUE THOMAS OWEN	Avenue de Roodebeek, 111	1030	02/735 73 56	bibliotheque@schaerbeek.irisnet.be	www.mabiblio.be/?page_id=4593		FR					
CODERDOJO - GC DE KRIEKELAAR	Boulevard Lambermont, 224	1030	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr		FR/NL					
CPAS SCHAERBEEK	Boulevard Auguste Reyers, 70	1030	02/435 50 90	info@cpas-schaerbeek.brussels	www.1030.be/fr/cpas		FR/NL					
GAFFI ASBL	Rue de la Fraternité, 7	1030	02/221 10 10	coordination@gaffi.be	www.gaffi.be	 	FR					
HARMONISATION SOCIALE SCHAERBEEKOISE - MAISON DAILLY	Rue de la Consolation, 72	1030	02/737 72 11	-	www.1030.be/fr/content/maison-dailly-0		FR/NL					

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
INFOR JEUNES - CENTRE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION JEUNESSE	Chaussée de Louvain, 339	1030	02/733 11 93	inforjeunes@jeminforme.be	www.jeminforme.be	■ ■	FR		✓		✓	
INFOR JEUNES - LOCAL ATELIER SCUTENAIRE	Rue Louis Scutenaire, 13-14	1030	02/733 11 93	inforjeunes@jeminforme.be	www.jeminforme.be	■	FR		✓	✓		
INTERFACE 3	Rue Gaucheret, 88-90	1030	02/219 15 10	informations@interface3.be	www.interface3.be	■ ■	FR/NL			✓	✓	
L'ESCALE	Avenue Léon Mahillon, 38	1030	02/218 79 01	direction@escaleasbl.be	www.escaleasbl.be	■	FR/NL		✓			
LA GERBE ASBL - MEMOIRE VIVANTE	Rue Thiéfray, 45	1030	02/216 74 75	lagerbe.ssm@lagerbe.be	www.lagerbe.be	■	FR		✓			
MAISON BILOBA	Rue des Plantes, 118-120	1030	0466/22 62 79	gestion@maisonbilobahuis.be	www.maisonbilobahuis.be	■	FR/NL		✓	✓		
MAISON DE QUARTIER D'HELMET	Square François Riga, 39	1030	02/215 04 96	info@mqh.be	www.maisondequartierhelmet.be	■ ■	FR/NL			✓		
MAISON DES FEMMES	Rue Josaphat, 253	1030	02/240 43 50	maisonsdesfemmes@1030.be	www.1030.be/fr/agenda-MdF	■	FR/NL	✓	✓	✓		
MISSION LOCALE DE SCHAERBEEK POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION	Rue de Jérusalem, 46	1030	02/247 77 20	secretariat@milocs.be	www.milocs.be	■	FR		✓		✓	
PHARE	Rue des Palais, 42	1030	02/800 82 03	info@phare.irisnet.be	www.phare.irisnet.be	■	FR			✓		
PROPULSE	Rue Henri Chomé, 56	1030	0474/74 93 83	info@propulseasbl.be	www.propulseasbl.be	■	FR			✓		
VORMINGS- EN OPLEIDINGSKANSEN	Chaussée de Haecht, 579	1030	02/246 34 85	info@vokans.be	www.vokans.be	■	NL			✓		
YACASPORTS	Rue Victor Hugo, 100	1030	02/660 30 16	info@yacaspports.be	www.yacaspports.be	■	FR					✓

ETTERBEEK 1040

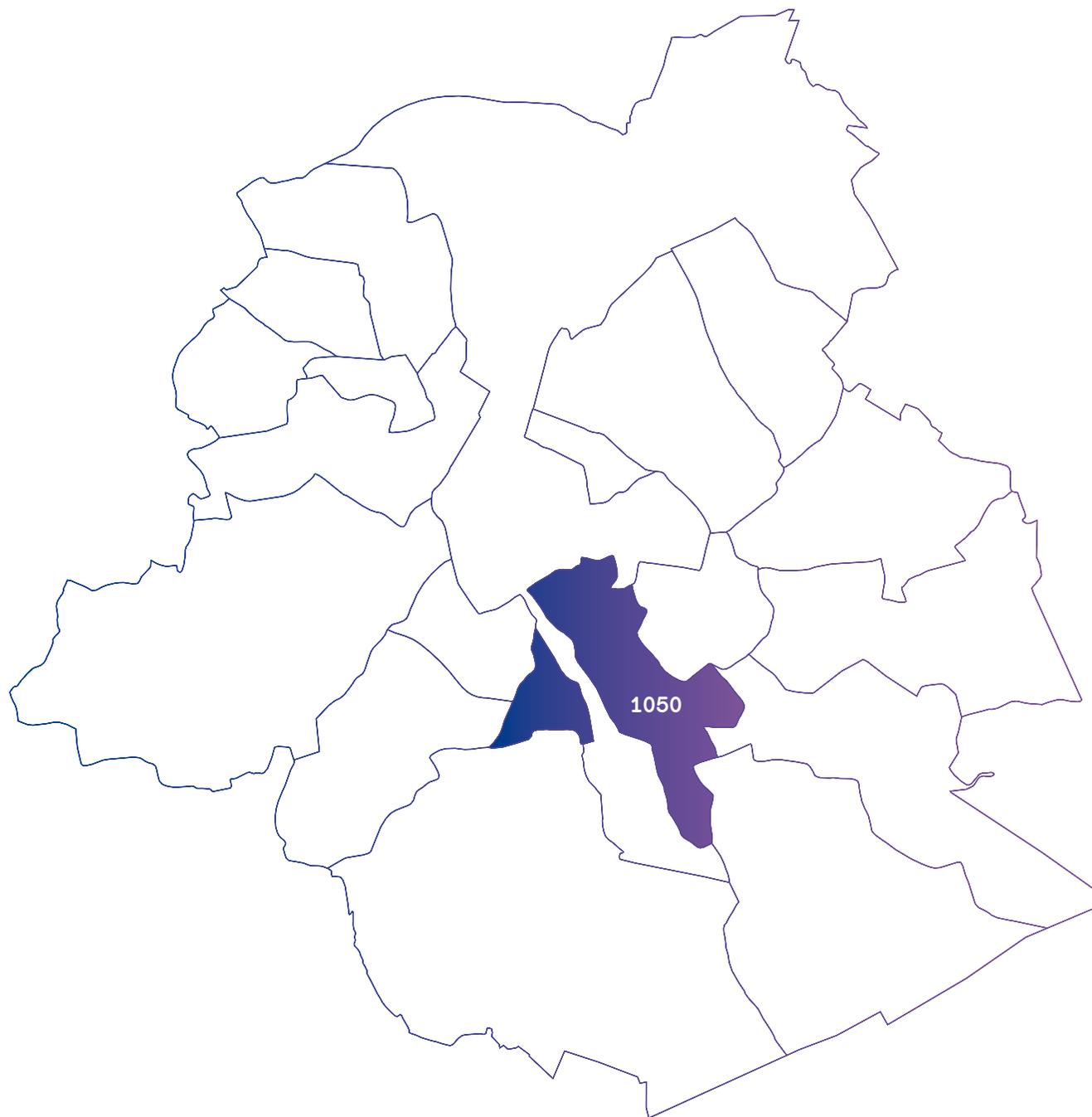


■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 EPN MISSION LOCALE D'ETTERBEEK	Avenue des Casernes, 31	1040	02/626 15 41	secr@mlett.brussels	www.mlett.brussels	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
OPENBAAR DIGITALE RUIJTE CHAMBERY	Rue Chambéry, 26	1040	02/646 20 57	-	www.caban.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
ACTIRIS	Boulevard Louis Schmidt, 29	1040	0800/35 123	etterbeek@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
ASSOCIATION D'INSERTION DE LIBERTÉ ET D'ÉCHANGE	Rue Jean Massart, 1	1040	02/733 84 33	asb_aile@hotmail.com	www.asbl-aile.be	■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>				
BIBLIOTHEQUE HERGE	Avenue de la Chasse, 211	1040	02/735 05 86	info@biblioherge.be	www.biblioherge.be	■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>				
CENTRE DE FORMATION ESPACE PLUS	Rue des Champs, 67	1040	02/647 04 50	info@espaceplus.org	www.espaceplus.org/nos- formations	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>		
CHASS'INFO	Chaussée de Wavre, 708	1040	02/880 30 83	info@chassinfo.be	www.chassinfo.be	■ ■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
CODERDOJO - ICAB ETTERBEEK	Rue des Pères Blancs, 4	1040	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					<input checked="" type="checkbox"/>
COMMUNE ETTERBEEK - PROGRAMME DE COHÉSION SOCIALE	Avenue des Casernes, 31	1040	02/627 23 72	cohesion.sociale@etterbeek.brussels	www.etterbeek.brussels/fr	■	FR/NL		<input checked="" type="checkbox"/>			
CPAS ETTERBEEK	Rue Beckers, 4	1040	02/627 22 57	info@cpas-etterbeek.irisnet.be	cpas.etterbeek.be	■	FR/NL		<input checked="" type="checkbox"/>			
LEAD BELGIUM	Rue de la Loi, 42	1040	0489/28 36 98	info@leadbelgium.be	www.leadbelgium.be	■	FR				<input checked="" type="checkbox"/>	
URBAN STEP	Rue Général Fife, 18 B20	1040	0486/46.30.83	Urbanstep@yahoo.com	www.urbanstepasbl.com	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>		
WIJKHUIS CHAMBERY	Rue de Chambéry, 24-26	1040	02/646 20 57	dc@chambery.be	www.chambery.be	■	FR/NL			<input checked="" type="checkbox"/>		



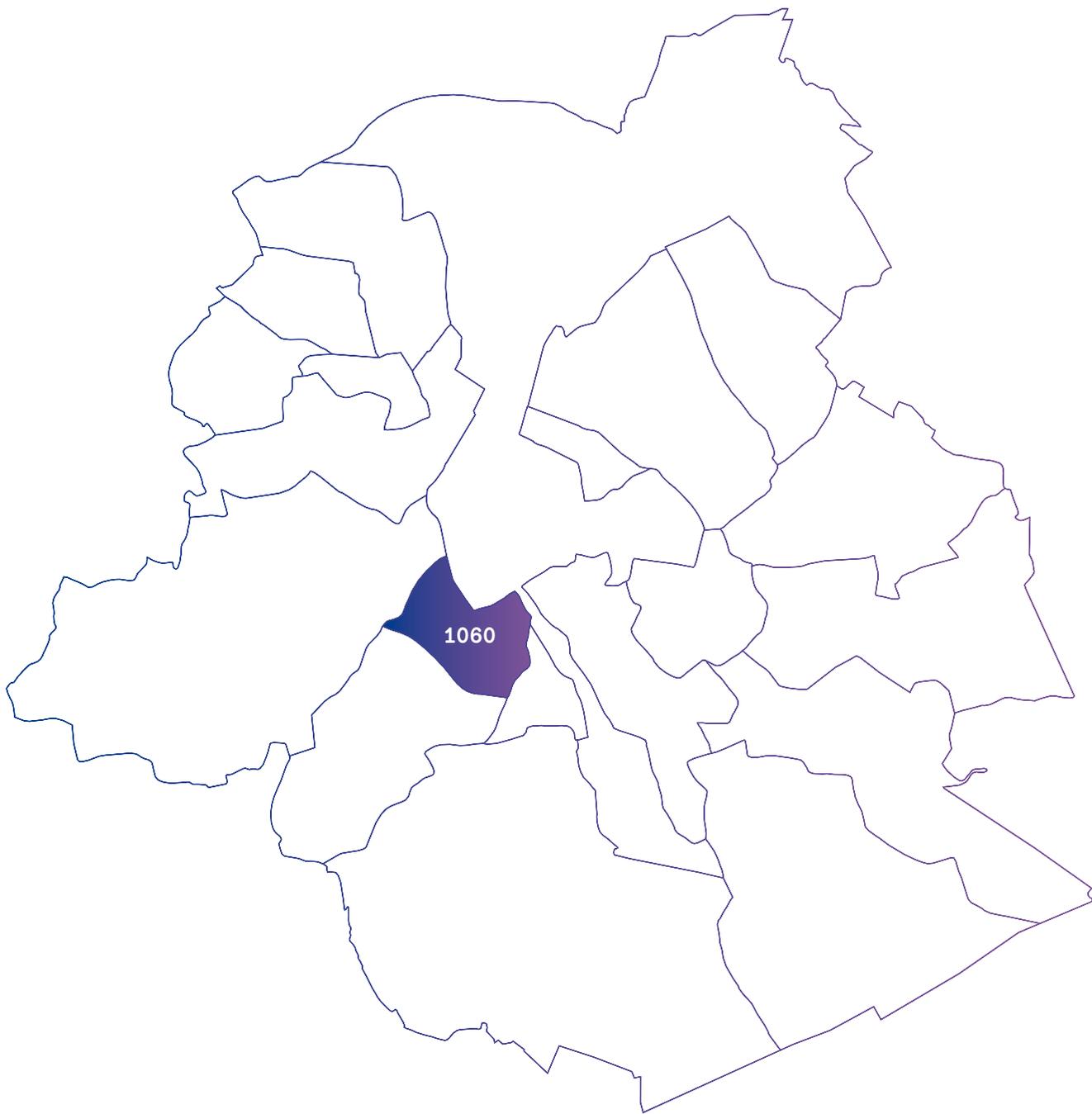
IXELLES 1050



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 EPN DE LA BIBLIO XL	Rue Mercelis, 19	1050	02/515 64 12	bibliotheque@ixelles.brussels	biblioxl.be/epn		FR/NL					
FOBAGRA - EPN BOONDAEL	Rue François Dons, 2	1050	02/647 35 95	secretariat@fobagra.net	www.fobagra.net		FR/NL					
RE-SOURCES 1050 MALIBRAN	Rue Malibran, 84	1050	02/515 72 50	re.sources1050@gmail.com	www.caban.be/fr/espaces-publics-numeriques/resources/epn-ixelles?lang=fr		FR/NL					
ACTIRIS IXELLES	Rue du Collège, 30	1050	0800/35 123	ixelles@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL					
BIBLIOTHEQUE SANS SOUCI	Rue Sans Souci, 131	1050	02/515 64 50	bibliotheek@elsene.brussels	www.elsene.bibliotheek.be		NL					
CENTRE DE SERVICE SOCIAL BRUXELLES SUD-EST ASBL	Chaussée de Boondael, 26B	1050	02/648 50 01	casg.cssbse@gmail.com	www.cssbse.be		FR					
COMMUNE IXELLES - SERVICE SOLIDARITÉ	Rue de la Digue, 10	1050	02/646 19 06	maisondequartiermalibran@ixelles.brussels	www.ixelles.be/site/88-Maison-de-quartier-Malibran		FR/NL					
CPAS IXELLES	Rue Jean Paquot, 63	1050	02/641 54 59	social.cpasxl@cpasixelles.brussels	www.cpasixelles.brussels		FR/NL					
FORM@XL	Rue du Collège, 30	1050	02/515 77 65	info@formatxl.be	www.formatxl.be		FR					
LA SCIENTOTHEQUE	Campus de la Plaine, CP238	1050	0486/98 03 36	contact@lascientotheque.be	www.lascientotheque.be		FR/NL					
MISSION LOCALE D'IXELLES POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION	Rue du Collège, 30	1050	02/515 77 40	secretariat@mlxl.be	www.mlxl.be		FR					
WOMENPRENEUR INITIATIVE	Rue Darwin, 65	1050	02/850 27 98	info@womenpreneur-initiative.com	www.womenpreneur-initiative.com	 	FR					

SAINT-GILLES 1060



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 ATELIER DU WEB - EPN DE LA COMMUNE DE SAINT-GILLES	Rue du Fort, 37	1060	02/537 02 68	info@atelierduweb.be	www.atelierduweb.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
ACTIRIS SAINT-GILLES	Rue de Mérode, 143	1060	0800/35 123	saintgilles@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
BIBLIOTHEQUE NEERLANDOPHONE DE SAINT-GILLES	Rue Émile Féron, 173	1060	02/533 98 61	bibliotheek@stgilles.brussels	www.sint-gillis.bibliotheek.be	■	NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
CENFORGIL - CENTRE DE FORMATION ET DE PRODUCTION	Rue de Mérode, 54	1060	02/543 16 60	info@cenforgil.be	www.cenforgil.be	■	FR				<input checked="" type="checkbox"/>	
CENTRE DE FORMATION 2MILLE	Avenue du Parc, 87-89	1060	02/538 20 83	info@cf2m.be	www.cf2m.be	■	FR				<input checked="" type="checkbox"/>	
CENTRE DE FORMATION INSERTION LE GRAIN	Rue de la Victoire, 20	1060	02/503 18 13	infos@cefig.be	www.cefig.be	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CENTRE ESPAGNOL DE FORMATION ET D'ACTIONS INTÉGRÉES DE DÉVELOPPEMENT	Avenue du Parc, 89	1060	02/537 04 87	secretariat@cefaid.be	www.cefaid.be	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CODERDOJO - BIBLIOTHEQUE NEERLANDOPHONE DE SAINT-GILLES	Rue Émile Féron, 173	1060	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					<input checked="" type="checkbox"/>
CPAS SAINT-GILLES - ADMINISTRATION	Rue Fernand Bernier, 40	1060	02/600 54 11	cpas@cpasstgilles.brussels	www.cpas1060.be	■	FR/NL		<input checked="" type="checkbox"/>			
CPAS SAINT-GILLES - ANTENNE RELAIS	Chaussée de Charleroi, 123a	1060	02/541 89 70	cpas@cpasstgilles.irisnet.be	www.cpas1060.be	■	FR/NL		<input checked="" type="checkbox"/>			
FORMATION INSERTION JEUNES - SAINT-GILLES	Rue Franz Gailliard, 2	1060	02/542 01 50	fij@fij.be	www.fij.be	■ ■	FR		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
HISPANO-BELGA ASBL	Chaussée de Forest, 244-246	1060	02/539 19 39	hispanobelgaservicesocial@gmail.com	www.hispano-belga.be	■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
LES AMIS DU RESTO DU COEUR DE SAINT-GILLES	Rue de Bosnie, 22	1060	02/538 92 76	info@restoducoeur1060.be	www.restosducoeur.be	■	FR/NL	✓	✓			
LIGUE BRAILLE - BRAILLESHP	Rue d'Angleterre, 57	1060	02/533 32 11	info@braille.be	www.braille.be	■	FR/NL					
LIGUE BRAILLE - SERVICE CULTUREL (BIBLIOTHEQUE)	Rue d'Angleterre, 57	1060	02/533 32 40	bib@braille.be	www.braille.be	■	FR/NL	✓				
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE SAINT-GILLES	Chaussée de Waterloo, 255	1060	02/542 63 21	contact@mlsg.be	www.mlsg.be	■	FR	✓	✓	✓		
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE SAINT-GILLES - MÉRODE	Rue de Mérode, 143 (2 ^e étage)	1060	02/563 21 60	info@mlsg.irisnet.be	www.mlsg.be	■	FR	✓	✓	✓		
OEUVRES PAROISSIALES DE SAINT-GILLES	Rue de l'Eglise Saint-Gilles, 59	1060	02/541 81 21	directionC1@cpms.opsg.be	X	■	FR/NL	✓				
TIC TAC LAB	Rue Américaine, 11	1060	-	info@tictaclab.org	www.tictaclab.org	■	FR/NL					✓

ANDERLECHT 1070



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 OPEN ATELIER 110	Rue Georges Moreau, 110	1070	02/555 09 90	infodigitaal@maksvzw.org	maksvzw.org/fr		FR/NL					
 EPN DES GOUJONS	Rue des Goujons, 104	1070	02/520 21 29	info@ulac-huvak.be	www.ulac-huvak.be		FR/NL					
 EPN HABERMAN	Rue Haberman, 10	1070	02/511 53 83	pcs@ulac-huvak.be	www.ulac-huvak.be		FR/NL					
 EPN 16ARTS (EX-EPN SCHEUT)	Rue Rossini, 16	1070	0490 49 37 65	-	-		FR/NL					
 EPN NEVÉ	Square Albert 1 ^{er} , 8	1070	0484/02 86 55	neve@neve-edu.org	www.neve-edu.org		FR/NL					
MISSION LOCALE D'ANDERLECHT POUR L'EMPLOI LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT	Rue de Birmingham, 225	1070	02/555.05.60 02/555.05.86	secretariat@mlanderlecht.brussels	www.mla.brussels		FR/NL					
CENTRE RECREATIF COLOMBOPHILES	Rue des Colombophiles, 124-126	1070	02/558 08 44	affairesociales@anderlecht.brussels	www.anderlecht.be		FR/NL					
ACTIRIS ANDERLECHT	Rue de Birmingham, 225	1070	0800/35 123	anderlecht@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL					
BIBLIOTHEEK ANDERLECHT	Rue Saint-Guidon, 97	1070	02/523 02 33	bibliotheek@anderlecht.brussels	www.anderlecht.bibliotheek.be/fr		NL					
CENTRE DE JEUNES D'ANDERLECHT	Rue Rossini, 16	1070	02/527 15 73	cdjanderlecht@cdjanderlecht.be	www.cdjanderlecht.be		FR					
CODERDOJO - BIBLIOTHEQUE ANDERLECHT	Rue Saint Guidon, 97	1070	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr		FR/NL					
CODERDOJO - CULTUREGHEM	Quai de l'Industrie, 168	1070	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr		FR/NL					
CPAS ANDERLECHT	Avenue Raymond Vander Bruggen, 62-64	1070	0800/35 241	cpas@cpas-anderlecht.brussels	www.anderlecht.be/fr/cpas		FR/NL					

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
CVO - CAMPUS KAAI	Rue des Matériaux, 67	1070	02/528 09 50	X	www.cvobrusssel.be	■	NL				↩	
CYBER 53 SERVICE D'ECOLAGE AU MULTIMEDIA	Rue du Chimiste, 34	1070	02/648 96 76	accueil@cyber53.be	www.cyber53.be	■	FR			↩		
DIGIPUNT GROEP INTRO ASBL	Rue du Village, 30	1070	0473/52 72 49	annick.longin@groepintro.be	www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten							
DIGIPUNT MAKS ANDERLECHT	Rue Georges Moreau, 110	1070	02/255 09 90	onthaal@maksvzw.org	www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten							
IDÉE 53	Rue du Chimiste, 34-36	1070	02/648 95 94	ID53@idee53.be	www.idee53.be	■	FR/NL				↩	
TRACÉ BRUSSEL - WERKWINKEL ANDERLECHT	Rue de Birmingham, 225	1070	02/526 20 80	werkwinkel@tracebrusssel.be	www.tracebrusssel.be	■	NL	✓	✓	✓		

MOLENBEEK-SAINT-JEAN 1080



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	OPEN ATELIER 110	Rue Mommaerts, 4	1080	02/313 50 90	infodigitaal@maksvzw.org	www.maksvzw.org/fr	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	STUDY KIDS SUPPORT ASBL (SKS)	Rue Vanderdussen, 80	1080	0475/95 85 31	info@study-kids-support.be	www.study-kids-support.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ACTIRIS MOLENBEEK-SAINT-JEAN	Rue Vandenboogaerde, 91	1080	0800/35 123	molenbeek@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ADN TECHNOLOGIES	Bd du Jubilé, 71	1080	02/420 36 26	info@adntechnologies.be	www.adntechnologies.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	CENTRE DE RENCONTRE MARIE-JOSE	Avenue de Roovere, 3	1080	02/414 23 70	cpas.ocmw.1080@molenbeek.irisnet.be	www.cpas-molenbeek.be	■	FR/NL			<input checked="" type="checkbox"/>		
	CPAS MOLENBEEK-SAINT-JEAN	Rue Alphonse Vandenpeereboom, 14	1080	02/412 53 11	cpas.ocmw.1080@molenbeek.irisnet.be	www.cpas-molenbeek.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	DIGIPUNT MAKS MOLENBEEK	Rue Mommaerts, 22	1080	02/255 09 90	onthaal@maksvzw.org	www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten							
	FORMATION INSERTION JEUNES - MOLENBEEK-SAINT-JEAN	Rue Piers, 48	1080	02/414 92 25	multimedia.m@fij.be	www.fij.be	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	LA GOUTTE D'HUILE	Chaussée de Gand, 6	1080	02/520 79 51	lagoutedhuile@gmail.com	www.lagh.be	■	FR			<input checked="" type="checkbox"/>		
	LE PIMENT	Rue de la Colonne, 56	1080	02/218 27 29	courrier@lepiment.org	www.lepiment.org	■	FR/NL				<input checked="" type="checkbox"/>	
	MISSION LOCALE DE MOLENBEEK	Boulevard Léopold II, 101-103	1080	02/421 68 60	direction@mloc1080.be	www.mloc1080.be	■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	MOLENGEEK	Place de la Minoterie, 10	1080	02/880 99 50	info@molengeek.com	www.molengeek.com	■	FR/NL			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	MOVE - MAISON DE QUARTIER HEYVAERT	Quai de l'Industrie, 32	1080	02/523 54 84	mqheyvaert@move.brussels	www.facebook.com/move.brussels/	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	MOVE - MAISON DE QUARTIER LIBÉRATEURS	Rue de la Meuse, 44	1080	02/425 82 74	mqlibérateurs@move.brussels	www.facebook.com/move.brussels/	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	MOVE - MAISON DE QUARTIER QUATRE-VENTS	Rue de Courtrai, 1	1080	02/410 79 90	mq4vents@move.brussels	www.facebook.com/move.brussels/	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				

■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
PROFORAL	Chaussée de Jette, 225 - 229	1080	02/642 93 84	info@proforal.be	www.proforal.be	■	FR				↩	
SOLIDARITÉ SAVOIR	Boulevard Léopold II, 184d	1080	02/513 54 66	info@solidarite-savoir.be	www.solidarite-savoir.be	■	FR	✓	✓	✓		
UNIVERSITES DES FAMILLES	Quai des Charbonnages, 68	1080	02/767 52 26	uf@grow.brussels	www.universitedesfamilles.be	■	FR			✓		

KOEKELBERG 1081



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	KOEKELTECH - EPN DE KOEKELBERG	Rue de l'Eglise Sainte-Anne, 63	1081	02/410 00 48	info@koekeltech.be	www.koekeltech.be		FR/NL					
	BIBLIOTHEQUE COMMUNALE (KOEKELBERG)	Rue des Tisserands, 26-28	1081	02/414 02 36	biblio.1081@koekelberg.brussels	www.koekelberg.be/w/index.php?cont=3023&lgn=1		FR					
	CPAS KOEKELBERG	Rue François Delcoigne, 39	1081	02/412 16 52	social.cpas@koekelberg.brussels	www.koekelberg.be/w/index.php?cont=2752		FR/NL					
	FORUM KOEKELBERGEOIS	Rue Herkoliers, 17	1081	02/411 44 90	forumkoekelbergeois@koekelberg.brussels	-		FR					

BERCHEM-ST-AGATHE 1082



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
EPN BIBLIOTHEQUE DE BERCHEM-SAINTE-AGATHE	Rue des Soldats, 21	1082	02/465 87 90	info@biblioberchem.be	www.biblioberchem.be	■	FR/NL	✓	✓	✓		
EPN COMMUNAL BERCHEM-SAINTE-AGATHE	Place Roi Baudouin, 01-03	1082	02/464 04 78	-	www.berchem.brussels	■	FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS BERCHEM-SAINTE-AGATHE	Chaussée de Gand, 1154	1082	0800/35 123	berchemsaintagathe@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		✓	✓		
CODERDOJO - GC DE KROON	Rue Jean-Baptiste Vandendriesch, 19	1082	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE	Avenue de Selliers de Moranville, 91	1082	02/482 13 55	info@cpas-ocmwberchem.brussels	www.cpasberchem.brussels	■	FR/NL		✓			
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE - ANTENNE DE QUARTIER CITÉ MODERNE	Rue de la Gérance, 2	1082	02/482 16 15	mediation.sociale@berchem.brussels	-	■	FR/NL		✓			
SOLIVAL	Avenue Josse Goffin, 180	1082	078/15 15 00	info@solival.be	www.solival.be	■	FR	✓	✓			

GANSHOREN 1083



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 EPN GANSHOREN	Avenue de la Réforme, 66	1083	02/428 62 60	-	www.ganshoren.be/espace-public-numerique	■	FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS GANSHOREN	Place de la Reine Paola, 11	1083	0800/35 123	ganshoren@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		✓	✓		
BIBLIOTHEQUE COMMUNALE (GANSHOREN)	Rue François Beeckmans, 35	1083	02/427 17 83	biblio.ganshoren@skynet.be	-	■	FR/NL	✓				
CPAS GANSHOREN	Avenue de la Réforme, 63	1083	02/422 57 57	info@cpasgan.irisnet.be	www.cpasganshoren.be	■	FR/NL		✓			
DIENSTENCENTRUM DE ROTONDE	Rue Zeyp, 47	1083	02/422 00 50	info@ldc-de-rotonde.be	www.ldc-de-rotonde.be	■	NL			✓		
LE KIOSQUE ASBL	Avenue du Duc Jean, 40	1083	02/465 38 30	contact@kiosqueasbl.be	www.kiosqueasbl.be	■	FR	✓				



JETTE 1090



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 BIBLIOJETTE	Place Cardinal Mercier, 10	1090	02/426 05 05	bibliojette@jette.brussels	www.jette.irisnet.be/fr/bibliojette		FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS JETTE	Rue Léon Theodor, 108	1090	0800/35 123	jette@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL	✓	✓			
CENTRE VIVA !	Rue Léon Théodor, 197	1090	02/201 89 41	centreviva@vivajette.be	www.vivajette.be/centre-viva	■	FR/NL	✓	✓			
CPAS JETTE	Rue de l'Eglise Saint-Pierre, 47	1090	02/422 46 11	cpas-ocmw@jette.irisnet.be	www.jette.irisnet.be/fr/cpas/le-cpas	■	FR/NL	✓				
L'ABORDAGE - PCS ESSEGHEM	Rue Jules Lahaye, 169	1090	02/426 52 67	coordination@labordage.be	www.labordage.be	■ ■	FR			✓		



EVERE 1140



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	CENTRE CULTUREL D'EVERE L'ENTRELA	Avenue Platon, 21	1140	02/241 15 83	info@entrela.be	www.lentrela.be/missions/espace-public-numerique-eqn		FR/NL					
	EPN MAISON SOCIALE D'EVERE	Avenue Henri-Conscience, 83	1140	02/240 60 75	-	www.maisonsociale.brussels/services/informatique		FR/NL					
	ACTIRIS EVERE	Rue de Genève, 175	1140	0800/35 123	evere@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL					
	BIBLIOTHEQUE ROMAIN ROLLAND	Square Hoedemakers, 10	1140	02/247 63 90	romain.rolland@evere.brussels	www.biblioblogevere.wordpress.com		FR					
	MAISON DE QUARTIER PICARDIE	Rue de Picardie, 30	1140	02/247 64 33	prevention@evere.brussels	www.evere.brussels		FR/NL					
	MAISON DE QUARTIER GERMINAL	Rue Fernand Léger, 46	1140	02/726 98 71	prevention@evere.brussels	www.evere.brussels		FR/NL					
	MAISON DE QUARTIER PLATON	Avenue Platon, 8	1140	02/703 14 70	prevention@evere.brussels	www.evere.brussels		FR/NL					
	CPAS EVERE	Square Servaes Hoedemaekers, 11	1140	02/247 65 65	-	www.cpasevere.brussels		FR/NL					
	INCLUSION ASBL	Rue Colonel Bourg , 123-125	1140	02/247 28 19	accueil@inclusion-asbl.be	www.inclusion-asbl.be		FR					
	LA COHÉSION SOCIALE D'EVERE - ACTIONS COMMUNAUTAIRES - MAISON COOPÉRATIVE DESTRIER	Avenue du Destrier, 24	1140	02/851 59 04	coordination.pcs@maisondestrier.be	-		FR					

WOLUWÉ-SAINT-PIERRE 1150



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
ACTIRIS WOLUWE-SAINT-PIERRE	Avenue Charles Thielemans, 93	1150	0800/35 123	woluwesaintpierre@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL	✓	✓			
BIBLIOTHEQUE DE JOLI-BOIS	Drève des Shetlands, 15	1150	02/435 59 22	bib.jb.jeunesse@woluwe1150.be	biblio.woluwe1150.be	■	FR	✓				
BIBLIOTHEQUE DU CENTRE	Avenue Charles Thielemans, 93	1150	02/773 05 83	bib.centre.jeunesse@woluwe1150.be	biblio.woluwe1150.be	■	FR	✓				
BIBLIOTHEQUE FILIALE DU CHANT D'OISEAU (JEUNESSE)	Avenue du Chant d'Oiseau, 40	1150	02/773 06 71	bib.cho.jeunesse@woluwe1150.be	biblio.woluwe1150.be	■	FR	✓				
CODERDOJO - W-HALL	Avenue Charles Thielemans, 93	1150	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CPAS WOLUWE-SAINT-PIERRE	Drève des Shetlands, 15	1150	02/773 59 00	servicesocial.cpas@woluwe1150.be	www.cpas-ocmw1150.be	■	FR/NL	✓				
EPITECH (WEBACADEMIE)	Avenue de Tervueren 142-144	1150	02/523 52 57	bruxelles@epitech.eu	www.webacademie.org	■	FR/NL			✓		
LOGISCOOL	Avenue de Broqueville, 3	1150	0479/07 51 05	hello.belgium@logiscool.com	www.logiscool.com/be	■	FR/NL					✓

AUDERGHEM 1160



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
BIBLIOTHEQUE COMMUNALE DU CENTRE (AUDERGHEM)	Boulevard du Souverain, 187	1160	02/676 49 50	bibliotheque@audergem.brussels	-	■	FR/NL	✓				
CPAS AUDERGHEM	Avenue du Paepedelle, 87	1160	02/679 94 10	-	www.audergem.be	■	FR/NL	✓				
LE PAVILLON	Rue de la Stratégie, 3	1160	02/733 66 58	lepavillon1160@gmail.com	www.leparallele.be	■	FR		✓			
MAISON DES JEUNES D'AUDERGHEM	Chaussée de Wavre, 1979-1981	1160	02/673 43 17	mdjaudergem@gmail.com	www.audergem.be/le-parall%C3%A8le	■	FR	✓	✓			
DIGITALCITY	Rue Jules Cockx, 6	1160	02/475 20 00	info@digitalcity.brussels	www.digitalcity.brussels	■	FR/NL			✓		

WATERMAEL-BOITSFORT 1170



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	EPN COMMUNAL WATERMAEL-BOITSFORT	Place Andrée Payfa-Fosseprez, 11	1170	02/674 74 70	-	watermael-boitsfort.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESPACE DELVAUX	Rue Gratès, 3 (3 ^e étage)	1170	02/660 07 94	bib.francophone@wb1170.brussels	watermael-boitsfort.be	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	ACTIRIS WATERMAEL-BOITSFORT	Rue du Pinson, 127	1170	0800/35 123	watermaelboitsfort@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	BIBLIOTHÈQUE DES 3 TILLEULS - EPN	Rue des Trois Tilleuls, 32	1170	02/660 07 94	bib.francophone1170@wb1170.brussels	www.biblioludowb.be/blog	■	FR/NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	BIBLIOTHÈQUE ROZENBERG	Avenue Thomson, 3	1170	02/675 33 79	-	-	■	NL	<input checked="" type="checkbox"/>				
	CPAS DE WATERMAEL-BOITSFORT (ISP)	Avenue Wiener, 215	1170	02/679 71 07	isp-spi@cpas1170.brussels	www.cpas1170.brussels	■	FR/NL			<input checked="" type="checkbox"/>		
	MAISON DE QUARTIER DU DRIES	Dries, 38	1170	02/660 71 05	mqdries@wb1170.brussels	www.prevention1170.be	■ ■	FR					<input checked="" type="checkbox"/>
	MAISON DE QUARTIER DES CITÉS JARDINS	Avenue des Archiducs, 52	1170	02/672 27 33	lescitesjardins@wb1170.brussels	www.prevention1170.be	■ ■	FR	<input checked="" type="checkbox"/>				

UCCLE 1180



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	EPN UCCLE	Chaussée d'Alseberg, 1011	1180	02/563 21 89	epn@uccle.brussels	www.uccle.be		FR/NL	✓	✓	✓		
	EPN BIBLIOTHEQUE LE PHARE	Chaussée de Waterloo, 935	1180	02/374 04 43	epnbiblio@uccle.brussels	www.bibli-uccle.irisnet.be		FR	✓				
	ACTIRIS UCCLE	Chaussée d'Alseberg, 1011	1180	0800/35 123	uccle@actiris.be	www.actiris.brussels		FR/NL		✓	✓		
	BIBLIOTHEQUE COMMUNALE D'UCCLE-CENTRE	Rue du Doyenné, 64	1180	02/348 65 29	bibcentre@uccle.brussels	www.bibucclecentre.blogspot.com		FR	✓				
	CODERDOJO - EFP	Rue de la Stalle, 292B	1180	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr		FR/NL					✓
	CPAS UCCLE	Chaussée d'Alseberg, 860	1180	02/370 75 11	info@cpasuccle.be	www.cpasuccle.be		FR/NL		✓			
	CPAS UCCLE - ANTENNE SOCIALE	Chaussée d'Alseberg, 985	1180	02/370 76 61	info@cpasuccle.be	www.cpasuccle.be		FR/NL		✓			
	LA BIBLIOTHEQUE NEERLANDOPHONE	Rue de Broyer, 27	1180	02/331 28 24	bibliotheek@ukkel.brussels	www.ukkel.bibliotheek.be/fr		NL	✓				
	LOKAAL DIENSTENCENTRUM LOTUS	Rue Egide Van Ophem, 46	1180	02/343 46 58	ldclotus@vgc.be	www.hethuys.be		NL			✓		
	SPOKEN	Avenue des Statuaires, 44	1180	02/219 73 30	info@spoken.brussels	www.spoken.brussels		FR/NL					✓

FOREST 1190



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 FOREST-QUARTIERS-SANTE (FQS)	Rue Berthelot, 163	1190	02/340 26 00	info@f-q-s.be	www.f-q-s.be	■	FR/NL	✓	✓	✓		
FOREST 2.0	Rue de Mérode, 331	1190	02/535 98 62	epn@forest.brussels	www.forest.irisnet.be	■	FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS FOREST	Rue de la Station, 17	1190	0800/35 123	forest@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		✓	✓		
BIBLIF	Rue de Belgrade, 17	1190	02/343 87 38	biblif@forest.brussels	www.biblif.be	■	FR	✓				
BRAS DESSUS BRAS DESSOUS	Place de l'Altitude Cent, 14	1190	0486/76 62 89	info@brasdessusbrasdessous.be	www.brasdessusbrasdessous.be	■	FR/NL			✓		
CODERDOJO - GC TEN WEYNGAERT	Rue des Alliés, 54	1190	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
CPAS FOREST	Rue du Curé, 35	1190	02/349 63 00	infosocial@cpas1190.brussels	www.cpasforest.be	■	FR/NL	✓				
CPAS FOREST - ANTENNE 58	Rue de Liège, 58	1190	02/563 64 27	infosocial@cpas1190.brussels	www.cpasforest.be	■	FR/NL	✓				
ENTRAIDE ET CULTURE	Avenue Van Volxem, 525	1190	02/539 43 60	secretariat@entraideetculture.be	www.entraideetculture.be	■ ■	FR	✓		✓		
FACTUM LAB	Rue du Monténégro, 144	1190	02/315 80 04	bonjour@factumlab.eu	www.makeitlab.brussels	■	FR					✓
LE CAIRN ASBL	Chaussée de Neerstalle, 323A	1190	02/376 88 84	lecairn.coordination@gmail.com	www.lecairn.be	■	FR	✓		✓		
MAISON DE QUARTIER SAINT-ANTOINE	Rue de Fierlant, 2	1190	02/534 20 40	info_mqsa@yahoo.fr	www.mqsa.be	■	FR		✓			
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE FOREST	Boulevard de la Deuxième Armée Britannique, 29	1190	02/349 82 10	info@mlocforest.irisnet.be	-	■	FR	✓		✓		

WOLUWÉ-SAINT-LAMBERT 1200



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

	Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
	WOLU CYBER CITE	Chaussée de Roodebeek, 137	1200	02/761 60 18	info@wolubilis.be	www.wolu-cyber.be	■	FR/NL	✓	✓	✓		
	EPN HOF TEN BERG	Av. Henri-Victor Wolvens, 72	1200				■	FR/NL	✓	✓			
	ACTIRIS WOLUWE-SAINT-LAMBERT	Chaussée de Roodebeek, 137	1200	0800/35 123	woluwesaintlambert@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		✓	✓		
	BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE LOCALE SAINT-HENRI	Rue Saint-Henri, 62	1200	02/735 28 64	info@biblio1200.be	www.biblio1200.be	■	FR	✓				
	CENTRE DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES	Place du Tomberg, 6A	1200	02/762 61 88	handicape@woluwe1200.be	www.fr.woluwe1200.be/loisirs-et-associations	■	FR/NL			✓		
	CODERDOJO - WOLUWE-SAINT-LAMBERT	Avenue Hof ten Berg, 94	1200	0479/57 06 12	info@coderdojobelgium.be	www.coderdojobelgium.be/fr	■	FR/NL					✓
	CPAS WOLUWE-SAINT-LAMBERT	Rue de la Charrette, 27	1200	02/777 75 31	info@cpas.woluwe1200.be	www.cpas1200.be	■	FR/NL		✓			
	EQLA ASBL	Boulevard de la Woluwe, 34, bte 1	1200	02/241 65 68	info@eqla.be	www.eqla.be	■	FR/NL				✓	
	WOLU-SERVICES - CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE	Avenue Andromède, 63, boîte 2	1200	02/761 11 80	info@wolu-services.be	www.fr.woluwe1200.be/wolu-services	■	FR/NL	✓	✓	✓		

SAINT-JOSSE-TEN-NOODE 1210



■ Le tout public
 ■ Les chercheurs d'emploi
 ■ Les jeunes
 ■ Les séniors
 ■ Les personnes en situation de handicap
 ■ Les personnes précarisées
 ■ Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
 EPN SAPIENS	Rue du mérinos, 1b	1210	02/218 44 47	epnsapiens@fobagra.net	www.fobagra.net/page12.html	■	FR/NL	✓	✓	✓		
EPN BIB JOSSE	Rue de la limite, 2	1210	02/201 00 97	bibliotheek@sjtn.brussels	www.sint-joost-ten-node.bibliotheek.be/fr	■	FR/NL	✓	✓	✓		
CITE DES METIERS	Avenue l'Astronomie, 14	1210	-	info@cdm-bp.brussels	www.citedesmetiers.brussels	■	FR/NL	✓	✓	✓		
ACTIRIS SJTN	Avenue de l'Astronomie, 30	1210	0800/35 123	saintjosse@actiris.be	www.actiris.brussels	■	FR/NL		✓	✓		
CENTRE D'ORIENTATION ET DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES	Rue de l'Abondance, 5	1210	02/219 91 12	contact@coften.be	www.coften.be	■	FR				✓	
CENTRE FÉMININ D'ÉDUCATION PERMANENTE	Rue du Méridien, 10	1210	02/229 38 52	cfep@amazon.be	www.cfep.be	■	FR		✓	✓		
CPAS SJTN	Rue Verbist, 88	1210	02/220 29 97	secretariat.cpasst-josse@cpassjtn.irisnet.be	www.cpas-saintjosse.irisnet.be	■	FR/NL		✓			
GROUPE SOCIALISTE D'ACTION ET DE RÉFLEXION SUR L'AUDIOVISUEL	Rue du Marteau, 26	1210	02/218 58 85	info@gsara.be	www.gsara.be	■	FR			✓	✓	
INSER'ACTION	Rue Saint-François, 48	1210	02/218 58 41	info@inseraction.be	www.inseraction.be	■	FR			✓		✓
INSER'ACTION	Rue Saint-François, 10	1210	02/218 58 41	info@inseraction.be	www.inseraction.be	■	FR			✓		✓
MISSION LOCALE POUR L'EMPLOI DE SAINT-JOSSE-TEN-NOODE	Rue de l'Union, 31	1210	02/210 89 30	info@mlstj.brussels	www.mlstj.brussels	■	FR			✓		
TRACÉ BRUSSEL - WERKWINKEL SINT-JOOST-TEN-NODE	Avenue de l'Astronomie, 14	1210	02/235 27 40	werkwinkel@tracebrussel.be	www.tracebrussel.be	■	NL	✓	✓	✓		
ARBEIDSBEMIDDELING EN BEROEPSOPLEIDING - OPLEIDINGSCENTRUM BRUSSEL	Avenue de l'Astronomie, 14	1210	02/235 18 11	info@vdab.be	www.vdab.be/opleidingen	■	NL				✓	

- Le tout public
- Les chercheurs d'emploi
- Les jeunes
- Les séniors
- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes précarisées
- Les femmes

Acteur	Adresse	CP	Téléphone	Adresse e-mail	Site web	Public cible	Langue	Accès	Accompagnement	Formations de bases en IT	Formations qualifiantes en IT	Stages
CEL SPECIALE ONDERWIJSLEERMIDDELEN	Boulevard du Roi Albert II, 15	1210	02/553 05 21	-	www.agodi.be/speciale- onderwijsleermiddelen	■	NL					



V. SERVICES MOBILES

Dans les pages suivantes, vous trouverez des acteurs dont l'une des activités ou l'activité principale est nomade.

Ces acteurs se déplacent dans vos locaux ou directement chez le bénéficiaire pour prester leurs services.

Ils peuvent être d'une grande aide pour vos activités ou être un lien primordial avec le numérique pour les personnes isolées.

SERVICES MOBILES



INFORMATIENS PUBLICS

FR/NL

informaticienpublic.be

info@informaticienpublic.be

02/219 68 88

Les informaticiens publics sont des experts de l'accompagnement numérique qui font des permanences dans des associations de quartier de Bruxelles. Rendez-vous sur leur site pour découvrir leurs permanences. Sur demande, ils pourraient peut-être passer chez vous.

Auxilia
ASBL

AUXILIA

FR/NL

-

asblauxilia@gmail.com

02/647 79 44

L'asbl Auxilia propose des formations à domicile ou à distance pour des personnes qui n'ont pas accès à d'autres structures, pour raison de maladie ou de handicap.



BEEGO

FR/NL

beego.be

info@beego.be

078/48 54 00

BEEGO propose d'envoyer des étudiants en informatique directement chez le bénéficiaire. Ces services sont payants, mais peuvent être couverts par des chèques TIC.



BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES

FR

www.bibliosansfrontieres.be/les_voyageuses_du_numerique/

via site

-

L'initiative «voyageuses du numérique» de BSF propose des ateliers pour femmes de plus de 50 ans dans différentes associations de quartier. Vous pouvez les contacter pour organiser une session chez vous!



DIGITREIN

FR/NL

digitrein.be

info@digitrein.be

02/210 04 60

Digitrein est une initiative pour seniors qui propose d'organiser des ateliers dans vos locaux, pour former vos bénéficiaires ou pour former votre personnel.



CROIX ROUGE DE BELGIQUE

FR

maisons.croix-rouge.be/accompagnement-a-domicile-personnes-agees/ensemble-tous-connectes/

etc.bruxelles@croix-rouge.be

0498/91 85 85

Dans le cadre de leur action «Ensemble tous connectés!», la Croix-Rouge de Belgique organise des visites à domicile des personnes isolées pour leur apprendre à utiliser les outils numériques et leur permettre plus d'autonomie.



HOB0

FR/NL

www.hobo.brussels/site/

contact@hobo.brussels

02/486 45 10

L'asbl HOB0 fait du travail de rue et s'occupe de personnes défavorisées, particulièrement des sans-abris. Certains de leurs programmes sont tournés vers l'inclusion numérique des personnes sans-abris.



PREMIER CONTACT

FR

www.premiercontact.be

info@premiercontact.be

-

L'asbl Premier Contact se déplace dans différents lieux pour donner des cours ou faire des permanences d'inclusion numérique. Ils peuvent également se déplacer directement chez la personne pour des cours particuliers ou pour les PMR. N'hésitez pas à consulter leur site pour plus d'informations sur leurs permanences.

Le tout public

Les chercheurs d'emploi

Les jeunes

Les seniors

Les personnes en situation de handicap

Les personnes précarisées

Les femmes

VI. NUMÉROS UTILES GÉNÉRAUX

Cette section n'est pas exhaustive. Pour une ressource plus détaillée sur les numéros utiles des agences de première ligne, dans des domaines autres que l'inclusion numérique, nous vous conseillons [Le Bon Plan*](#) de Dune asbl. Il est disponible en version papier ainsi qu'en application mobile.

NUMÉROS UTILES GÉNÉRAUX

Contacts importants	Téléphone
Urgences	
Numéro d'urgence européen (Ambulance/Pompiers)	112
Police	101
Intervention des pompiers en cas de tempête/inondation	1722
S.O.S. médecin de garde	1733
Centre antipoisons	070/245 245
Centre brûlures	02/268 62 00
Centre des grands brûlés	02/443 24 38
Addictions	
Alcooliques Anonymes	02/511 40 30
Info-drogues	02/227 52 52
Admin.	
Card STOP	078/170 170
Service fédéral des Pensions	1765
Aide Sociale	
Sociaal vervoer	02/544 12 44

Contacts importants	Téléphone
Service d'écoute	
Cancerphone Fondation contre le cancer	0800/15 801
Centre de Prévention du Suicide	0800/32 123
Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion - CVFE	04/223 45 67
Ecoute enfants	103
Ecoute Seniors	02/223 13 43
Ecoute Violences Conjugales	0800/30 030
SOS Viol	0800/98 100
Télé Accueil	107
Situation de handicap	
SPF Sécurité Sociale : Personnes handicapées	0800/987 99
Violences, Disparition	
Asbl Praxis (Bruxelles)	02/217 98 70
Child Focus	116 000
Respect Seniors - Maltraitance des Personnes Agées	0800/30 330
Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion - CVFE	04/223.45.67
Ecoute Violences Conjugales	0800/30.030
SOS Viol	0800/98.100

VII. CONTACTS



Paradigm
Coordination Inclusion Numérique
inclusion@paradigm.brussels

VIII. BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE DES LIENS URL

NOM > LIEN URL

123digit > <https://www.123digit.be/fr/>
@bcd#OCR > <https://gsara.tv/lenversdudecor/podcasts/>
AMA > <https://www.ama.be/>
Annuaire de l'accrochage scolaire à Bruxelles > <https://accrochagescolaire.brussels/acteurs/annuaire>
BEEGO > <https://beego.be/>
Bibliothèques Sans Frontières > <https://www.bibliosansfrontieres.be/devenir-un-digital-buddy/>
Bon Plan > <https://pro.guidesocial.be/>
Box Numérique > <https://www.interface3namur.be/documentation/box-numerique/>
Brussels aanbod in het kader van schooluitval > https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/2022-01/Inventaris%20netwerk%20tegen%20schooluitval_jan22.pdf
Bruxelles social > <https://social.brussels/>
CABAN-DIBAC > <http://www.caban.be/>
caban.be > <http://caban.be/>
Centre pour la Cybersécurité Belgique > <https://safeonweb.be/>
CF2m > <https://cf2m.be/formation/animateur-multimedia>
Childfocus.be > <https://childfocus.be/fr-be/>
Connectoo > <https://bosa.belgium.be/fr/trainings/connectoo>
De Sociale Kaart > <https://www.desocialekaart.be/>
DigComp > <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>
Digibib > <https://digibib.info/fr/>
Digichallenge > <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/digichallenge/>
Digihelper FR > https://assets.mediawijs.be/2022-05/mediawijs_digitaleinclusie_fr_220517.pdf
Digihelper NL > https://assets.mediawijs.be/2022-05/mediawijs_digitaleinclusie_nl_220517_1.pdf
Digipunten > www.vgc.be/wat-biedt-n-brussel/e-inclusie-alle-brusselaars-digitaal/digipunten
Digiskills > <https://digiskillsbelgium.be/>
Digital4Youth > <https://kbs-frb.be/fr/digitalforyouthbe-2023b>
Digital City Brussels > <https://digitalcity.brussels/fr>
DigitalTravellers > <https://fr.digitaltravellers.org/library/>
Digitrein > <https://digitrein.be/>
Digiwatte > <https://www.mediawijs.be/nl/digiwatte>
DNS Belgium > <https://www.dnsbelgium.be/>
DNS Belgium > <https://www.dnsbelgium.be/fr/secure-internet>

Dorifor > <http://www.dorifor.be>
enseignement.catholique.be > <https://enseignement.catholique.be/>
EPN de Nivelles > <https://www.epn-nivelles.org/>
Évaluation interactive > <https://www.123digit.be/fr/evaluer-niveau-numerique>
Febelfin brochure > https://www.febelfin.be/sites/default/files/2023-02/Brochure-inclusion_0.pdf
Fédération des écoles de devoirs > <https://www.ecolesdedevoirs.be/>
Formation connectoo de BOSA > <https://bosa.belgium.be/fr/trainings/connectoo>
Guide social > <https://pro.guidesocial.be/>
IBPT > <https://www.ibpt.be/consommateurs/tarif-social>
Inclunet > <http://www.inclunet.be/>
Informaticiens publics > <https://informaticienpublic.be/>
Interface 3 > <https://www.interface3.be/>
Itsme ligne prioritaire > <https://digitalbuddy-itsme.zendesk.com/hc/fr/requests/new>
Itsme toolkit > <https://www.itsme-id.com/fr-BE/why-itsme/easy-to-use/digital-buddy>
Le Bon Plan > <https://dune-asbl.be/le-bon-plan/>
Le Kiosque > <http://kiosqueasbl.be/>
lenseignement.catholique.be/cecafoc > <http://lenseignement.catholique.be/cecafoc/>
PIX > <https://pix.fr/>
Plan d'Appropriation Numérique 2021-2024 > <https://www.smartcity.brussels/inclusion-numerique>
Plan fédéral Women In Digital > <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/inclusion-numerique/women-digital>
Portail inclusion numérique > <https://smartcity.brussels/inclusion-numerique>
Portail régional be.brussels > <https://be.brussels/inclusion-numerique>
Proximus: Internet for all > https://www.proximus.be/fr/id_cr_internet_for_all/particuliers/r-orphans/internet-pour-tous.html
Recommendations inclusives > <https://drive.google.com/file/d/16X-rz1CydLbRYJgTI5fYZfFyOpJ3abT1/view?usp=drive>
Repair Share > <https://repairshare.be/>
Repair Together > <https://repairtogether.be>
S-plus clicks > <https://www.s-plusvzw.be/advies/S-Plus-klikt>
Service de transport pour les personnes en situation de handicap > <https://www.aidantsproches.brussels/wp-content/uploads/2016/12/listing-transport-1.pdf>
Smart City > <https://www.smartcity.brussels/inclusion-numerique/>
TechnoFuturTIC > <https://technofuturtic.be/TechnofuturTIC/Projets/CrossLearn.aspx>
Telenet: Essential Internet > <https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/tout-savoir-sur-telenet-essential-internet>
Test basé sur DigComp > https://www.isograd-testingservices.com/EN/CandidateLogin?clear_cookie=1&do_not_login=1
Test de base de sécurité > <https://www.dnsbelgium.be/fr/test-etes-vous-en-toute-securite-sur-internet>
TOSA > <https://tosa.isograd.com/runtest/NonQuestion/1>
Transports publics adaptés en Région de Bruxelles-Capitale > <https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/se-deplacer/pmr/transports-adaptes>
wifi.brussels > <https://wifi.brussels/fr/>

NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes, organized into two columns.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes, organized into two columns.